Regolamento di Certificazione del Prodotto

STATO DELLE REVISIONI

Revisione	Data	Descrizione	Redatto	Approvato DIR
03	27/04/2026	Aggiornamento per emissione Nuova Circolare Tecnica DC n. 15/2026 del 17.04.2026 per accreditamento in ambito UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 per Certificazioni di Servizio ai sensi delle Norme UNI ISO 13009:2018 E& UNI 11911:2023	Raffaella Cavaliere	Francesco Lubrano di Scorpaniello
02	15/07/2025	Aggiornamento a seguito emissione Circolare Tecnica Accredia D.C. 17/2025 del 22/05/2025	Raffaella Cavaliere	Francesco Lubrano di Scorpaniello
01	18/09/2024	CHIUSURA COMMENTI DA ANALISI ESAME DOCUMENTALE ISO/IEC 17065	Raffaella Cavaliere	Francesco Lubrano di Scorpaniello
00	05.02.2024	PRIMA EMISSIONE	Raffaella Cavaliere	Francesco Lubrano di Scorpaniello

Copia controllata n._____1_____

Copia non controllata n._____0_____

Questo documento è di proprietà di Certifica srl – Ogni riproduzione è vietata

INDICE

STATO DELLE REVISIONI 1
1 DESCRIZIONE DELLA SOCIETA' 4
2 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE 4
3 RIFERIMENTI NORMATIVI 6
4 PRIORITÀ DI VALIDITÀ 6
5 TERMINI E DEFINIZIONI 7
6 CONDIZIONI GENERALI 8
7 DOVERI E DIRITTI 8
7.1 Doveri dell'Organizzazione 8
7.1.1 Doveri Generali 8
7.1.3 Doveri Relativi all'Audit 10
7.2 Diritti dell'Organizzazione 10
7.3 Doveri di Certifica 10
7.4 Diritti di Certifica 11
Certifica si riserva il diritto di: 11
8.1 Domanda di Certificazione 12
8.2 Restituzione dell'offerta e conferma d'ordine 12
8.3 Modifiche al contratto 12
8.4 Audit Preliminare 12
8.5 Pianificazione della VI 13
8.6 Audit iniziale di certificazione 13
8.7 Criteri per la qualificazione (UNI 11911:2023) 16
9 RIESAME E DECISIONE RELATIVA ALLA CERTIFICAZIONE 17
9.1 Funzione Tecnica di Delibera (Comitato di Delibera) 17
9.2 Funzione dell'Imparzialità, di Indirizzo e Supervisione delle Attività di Certificazione 18
9.3 Iscrizione dell'Azienda nell'Elenco delle Organizzazioni Certificate da Certifica 19
10 AUDIT DI SORVEGLIANZA, SUPPLEMENTARE, RINNOVI E MISTERY AUDIT 20
10.1 Audit di Sorveglianza 20
10.2 Modifiche che influenzano la certificazione 20
10.3 Verifiche ispettive supplementari 21
10.4 Audit Rinnovo della Certificazione 21
10.5 Mistery Audit 22
11 SOSPENSIONE, REVOCA, RIDUZIONE E RESCISSIONE DELLA CERTIFICAZIONE 23
11.1 Sospensione della Certificazione 23
11.2 Revoca 23
11.3 Riduzione 24
11.4 Rinuncia della certificazione 24
12 MODIFICHE ALLA CERTIFICAZIONE 25
12.1 Notifica di Modifiche alle Norme per la Certificazione dei Sistemi di Gestione da Parte di Certifica 25
12.2 Notifica di Modifiche al Regolamento da Parte di Certifica 25
12.3 Notifica di Modifiche Apportate dall'Organizzazione Certificata 25
13 TRASFERIMENTO DELLE CERTIFICAZIONI 26
14 TARIFFE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO 28
14.1 Tariffe 28
14.2 Condizioni di pagamento 28

Questo documento è di proprietà di Certifica srl – Ogni riproduzione è vietata

15 USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO 28
16 RISERVATEZZA 29
17 RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI 30
17.1 Ricorsi 30
17.2 Reclami e segnalazioni 30
17.3 Contenziosi 30
18 GESTIONE DI CASI PARTICOLARI 32
18.1 Cessione di Ramo d'Azienda 32
18.2 Conferimento in Toto d'Azienda 32
18.3 Variazioni di scarsa rilevanza sulla certificazione 32
18.3.1 Cambio di denominazione sociale 32
18.3.2 Cambio di Sede 32

Questo documento è di proprietà di Certifica srl – Ogni riproduzione è vietata

1 DESCRIZIONE DELLA SOCIETA'

Certifica è una società a responsabilità limitata semplificata costituita con atto pubblico in data 02.05.2017, e trasformata in S.r.l. con atto del 20/06/2019 con sede legale a Bacoli alla via Petrarca, 15. Certifica è dotata di un atto costitutivo approvato dai Soci e regolarmente depositato, che ne regola il funzionamento nell'ambito delle leggi vigenti in Italia. Certifica è regolarmente registrata presso l'Ufficio del Registro delle imprese della provincia di Napoli al n. 08654031213.

La struttura della Certifica, è organizzata in modo da garantire la salvaguardia dell'imparzialità e l'assenza di conflitti di interesse diretti o relativi ai GVI, con le Organizzazioni certificande o certificate e relativi alle Persone da certificare o certificate.

2 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento definisce le condizioni che un richiedente deve soddisfare per ottenere/mantenere la certificazione rilasciata da Certifica, in ottemperanza alla UNI CEI EN ISO/IEC 17065; ISO 13009:2018; UNI 11911:2023; UNI/PdR 131:2023; UNI PdR 92:2020, precisandone gli adempimenti.

Lo scopo è quello di garantire che:

- L'accesso alla certificazione sia aperto a tutti coloro che ne facciano richiesta in osservanza al presente Regolamento, senza che siano applicate politiche o procedure discriminatorie per impedire o limitare l'accesso alla certificazione. In particolare, al fine di evitare discriminazioni di carattere finanziario ed economico o relative alle dimensioni dell'Organizzazione o all'appartenenza a particolari associazioni, Certifica utilizza un "Tariffario" in cui sono descritte le condizioni economiche applicate. Tale documento è sottoposto alla verifica del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità (di cui si dirà brevemente al successivo § 9.3) a garanzia di politiche e strategie non discriminatorie ed imparziali;

- I criteri con cui sono valutati i sistemi di gestione delle Organizzazioni siano chiaramente definiti. Nei casi in cui per particolari caratteristiche del settore o del prodotto/servizio fornito dall'Organizzazione siano necessari chiarimenti circa l'applicazione delle norme, questi sono formulati da un Comitato di Delibera composto da esperti e supervisionato dal Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità.

La certificazione per l'accessibilità e la fruibilità dei servizi in conformità con la UNI/PdR 131:2023 e la UNI PdR 92:2020 forniscono una dimostrazione indipendente che l'Organizzazione:

a) È conforme ai requisiti specificati;
b) Attua le misure di accessibilità e fruibilità in modo efficacie.

La certificazione di servizio in conformità con la UNI ISO 13009:2018 e la norma UNI 11911:2023 forniscono una dimostrazione indipendente che l'Organizzazione:

a) È conforme ai requisiti specificati;
b) Attua misure volte al miglioramento della sicurezza in spiaggia e la gestione sostenibile dei luoghi.

Il valore aggiunto della norma UNI 11911:2023 è proprio quello di supportare gli operatori degli stabilimenti balneari nell'adozione di comportamenti e metodi volti al miglioramento della qualità del servizio, compresa la sicurezza in spiaggia e la gestione sostenibile dei luoghi attraverso infrastrutture sostenibili ed una maggiore attenzione alla pulizia e alla gestione dei rifiuti.

La valutazione della conformità, fornisce quindi valore all'Organizzazione, ai suoi clienti e alle parti interessate.

Il Certificato è il documento con il quale la società attesta che l'Organizzazione richiedente opera con un Sistema di Gestione conforme ad una Norma di riferimento.

Certifica non fornisce alle Organizzazioni assistenza per l'attuazione e la manutenzione di sistemi di gestione, quindi non offre o fornisce prestazioni di consulenza di alcun genere, compresi i servizi di auditing interni, né dispone di strutture collegate che svolgano tale attività. A tal proposito Certifica dichiara espressamente di disconoscere l'attività di soggetti che pubblicizzino i propri servizi come tali da facilitare il conseguimento delle sue certificazioni o come correlati all'attività certificativa e si impegna a perseguire nei modi che riterrà più opportuni comportamenti di tal genere posti in essere da persone fisiche e/o giuridiche di cui venga in qualsiasi modo a conoscenza, inoltre, non pubblicizza servizi e/o prodotti di alcuna società. Infine, Certifica non ha collegamenti con alcuna società di consulenza, (ad esclusione delle persone singole il cui rapporto è regolato da contratti come descritto più avanti nei quali viene richiesto esplicitamente di segnalare ogni situazione a loro nota che possa costituire per loro stessi o per l'organismo di certificazione un conflitto di interessi). L'eventuale utilizzo di auditor esterni appartenenti o titolari di società di consulenza viene preso in considerazione all'interno del Documento di Valutazione dei rischi e tenuto sotto controllo facendo firmare loro, come del resto a tutto il personale interno/esterno (Comitati compresi), un preciso impegno alla riservatezza, assenza di conflitti di interesse ed assenza di rapporti con l'Organizzazione da verificare, antecedenti e successivi ai tre anni.

Questo documento è di proprietà di Certifica srl – Ogni riproduzione è vietata

Sull'applicazione del presente Regolamento sorveglia il Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità. Esso è composto da membri designati da enti rappresentativi delle parti interessate alla certificazione in modo da assicurare l'imparzialità del giudizio senza il predominio di singoli interessi (vedere § 9.3).
Certifica è una Società a Responsabilità Limitata, iscritta al Registro delle imprese della provincia di Napoli al n. 08654031213, quindi può assumere responsabilità legali per tutte le sue attività e trae le proprie fonti di finanziamento, dallo svolgimento delle attività previste dall'art. 3 dello Statuto che in particolare, sono:

- Certificazione di sistemi di gestione, di prodotto e del personale;
- Formazione, attività regolamentata secondo i criteri di Valutazione dei Rischi redatto specificamente per garantire la Salvaguardia dell'Imparzialità, in termini di qualsiasi esclusione di attività di consulenza, conflitti di interesse, ecc., come meglio precisato nell'area "Formazione" riportata sul sito web.

Tali fonti di reddito garantiscono il funzionamento di Certifica. Esse sono riportate annualmente sul bilancio della società.
Inoltre, al fine di assicurare l'adeguatezza delle risorse per il funzionamento dello schema di certificazione, l'Amministratore Unico predispone un piano quinquennale che evidenzia:

- Proiezione fatturato certificazione;
- Potenzialità di sviluppo attività di certificazione;
- Risorse umane potenzialmente coinvolte;
- Mezzi potenzialmente necessari;
- Valutazione economica.

Tale piano di sviluppo è verificato secondo i criteri di valutazione dei Rischi per la Salvaguardia dell'Imparzialità al fine di verificarne la compatibilità e l'accettabilità rispetto ai requisiti di imparzialità ed indipendenza.

Infine, con l'obiettivo di garantire una maggiore tutela dei richiedenti Certifica ha stipulato un'assicurazione per la responsabilità civile conseguente all'attività di valutazione e certificazione svolta sia da personale dipendente che collaboratore a vario titolo.
Ai fini di una corretta informativa al mercato, Certifica rende pubblicamente accessibili, sul proprio sito web e, fornisce su richiesta:

- il presente Regolamento;
- la Politica di Certifica;
- il Regolamento per l'uso del Marchio;
- l'Elenco delle Organizzazioni Certificate;
- informazioni relative alle attività di certificazione con relativa modulistica;
- documenti societari;
- schemi di certificazione;
- sedi per area geografica in cui opera.

Tutte le informazioni riportate sulla pagina web di Certifica sono gestite in modo controllato e la veridicità dei dati viene periodicamente accertata.

Questo documento è di proprietà di Certifica srl – Ogni riproduzione è vietata

3 RIFERIMENTI NORMATIVI

- **UNI CEI EN ISO/IEC 17000:** Valutazione della conformità – Vocabolario e principi generali.
- **UNI CEI EN ISO/IEC 17065**: Valutazione della conformità - Requisiti per gli organismi che certificato prodotti, processi e servizi.
- **IAF MD 1 –** IAF Mandatory Document for the Audit and Certification of a Management System Operated by a Multi-Site Organization;
- **IAF MD2** – IAF Mandatory Document for the Transfer of Accredited Certification of Management Systems
- **IAF MD4 –** IAF Mandatory Document for the Use of Information and Communication Technology (ICT) for Auditing/Assessment Purposes
- **IAF MD 5 –** IAF Mandatory Document for determination of the audit time of Quality; Environmental and Occupational Health & Safety Management Systems.
- **UNI EN ISO 19011** Linee guida per audit di sistema di gestione;
- **UNI EN ISO 9001:** Sistema di gestione per la qualità – Requisiti;
- **UNI ISO 45001:** Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro – Requisiti e guida per l'uso;
- **UNI/PdR 131:2023** Accessibilità dei servizi offerti da strutture ricettive, stabilimenti balneari e termali, e impianti sportivi;
- **UNI ISO 13009 -** Turismo e Servizi correlati – requisiti e raccomandazioni per le attività in spiaggia**;**
- **UNI 11911:2023 -** Stabilimenti balneari – requisiti e raccomandazioni per l'esercizio dell'attività – Elementi di qualificazione;
- **Allegato 1** - Tabelle durata standard dei servizi, di cui all'Avviso pubblico recante modalità per la costituzione dell'elenco degli enti accreditati ai sensi del Regolamento CE 765/2008, sulla base della UNI CEI EN ISO/IEC 17065, per la certificazione UNI ISO 21902:2022, per la certificazione UNI CEI EN 17210:2021 e per la certificazione UNI/PdR 92:2020, ai sensi dell'articolo 4, comma 1 del decreto interministeriale 19 aprile 2022 prot. n. 5323 "Modalità di accesso e fruizione degli interventi a valere sul Fondo di cui all'articolo 1, commi 176 e 177 della legge 30 dicembre 2021 n. 234, destinato alla realizzazione di interventi per l'accessibilità all'offerta turistica delle persone con disabilità".
- **articolo 4, comma 2 del decreto interministeriale 19 aprile 2022 prot. n. 5323** "Modalità di accesso e fruizione degli interventi a valere sul Fondo di cui all'articolo 1, commi 176 e 177 della legge 30 dicembre 2021 n. 234, destinato alla realizzazione di interventi per l'accessibilità all'offerta turistica delle persone con disabilità, e s.m.i" – Mistery Audit;
- **UNI CEI EN 17210:** Accessibilità e usabilità dell'ambiente costruito - Requisiti funzionali;
- **UNI EN 13200-1:** Installazioni per spettatori - Parte 1: Caratteristiche generali degli spazi di osservazione per spettatori;
- **UNI ISO 21902:** Turismo e servizi correlati - Turismo accessibile per tutti - Requisiti e raccomandazioni;
- **UNI ISO 21542:** Edilizia - Accessibilità e usabilità dell'ambiente costruito;
- **UNI/PdR 92:2020** Stabilimenti balneari - Linee guida per la sostenibilità ambientale, l'accessibilità, la qualità e la sicurezza dei Servizi;
- **RG-01 ACCREDIA**: Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione, Ispezione, Verifica e convalida-Parte generale;
- **RG-01-03 ACCREDIA:** Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione del prodotto/servizio/processo;
- **RG 09 ACCREDIA:** Regolamento per l'utilizzo del Marchio ACCREDIA;
- **LS 02**: Elenco norme e documenti di riferimento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione;
- **Circolare Accredia 15/2026;**
- **Circolare Accredia 45/2023**;
- **ISO 20712-1,2,3: Segnaletica di sicurezza in acqua e bandiere di sicurezza sulla spiaggia;**
- **ISO 7001: Simboli grafici - Simboli di informazioni pubbliche registrate;**
- **Legge 104/1992: Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate;**
- **UNI CEI EN ISO/IEC 17067:2013,**

Per l'elenco completo dei Documenti Applicabili vedere il documento **F12-02 "Elenco norme e leggi applicabili".**

Nota: Se non è esplicitamente citata, si intende che l'edizione valida dei sopraccitati documenti è quella in vigore. Detto criterio non trova applicazione per le circolari di ACCREDIA che continueranno ad essere identificate con la data di emissione.

4 PRIORITÀ DI VALIDITÀ

In caso di difforme interpretazione valgono nell'ordine:

- Regolamento comunitario;
- Legislazione nazionale;
- Legislazione regionale;
- Legislazione locale;
- Norme EN (applicate secondo EA/IAF) e/o ISO/IEC (applicate secondo EA/IAF);
- Norme UNI;
- Guide ISO/IEC, norme nazionali.

Questo documento è di proprietà di Certifica srl – Ogni riproduzione è vietata

5 TERMINI E DEFINIZIONI

Le definizioni relative ai termini utilizzati per le attività riguardanti la certificazione dei Sistemi di Gestione del prodotto sono quelle riportate nelle relative norme di riferimento, con le seguenti precisazioni:

- Gruppo di Audit (GVI): Gruppo di Audit incaricato dall'Organismo per eseguire la valutazione del Sistema di Gestione dell'Organizzazione.
- Organizzazione: Termine utilizzato per indicare l'azienda che fornisce un prodotto o un servizio.
- Sorveglianza: Attività mediante la quale l'Organismo verifica il mantenimento della conformità del Sistema di Gestione ai requisiti specificati.
- Valutazione: Attività mediante la quale l'Organismo si accerta che l'Organizzazione operi in conformità al modello di Sistema di Gestione del prodotto di riferimento.
- Verifiche ispettive supplementari: Attività eventualmente necessaria per accertarsi dell'attuazione e dell'efficacia delle azioni correttive proposte dall'Organizzazione, il riesame della pratica ecc.

Classificazione dei rilievi:

Gli scostamenti rilevati a carico delle Organizzazioni certificande o certificate a fronte delle prescrizioni della normativa di riferimento, sono classificati secondo 3 classi:

- ***Non Conformità***: si tratta di situazioni tali per cui risulta una grave deficienza del Sistema di Gestione e/o una riduzione della capacità dell'Organizzazione di assicurare i controlli dei processi e/o del prodotto fabbricato e/o del servizio erogato; il mancato rispetto di uno o più requisiti di sistema e/o del presente regolamento; situazioni che possono portare all'erogazione di servizi non conformi a requisiti e/o a leggi ad essi applicabili; completa assenza e/o non considerazione di uno o più requisiti di sistema; un'Osservazione che risulta persistere nel tempo. Possono verificarsi, altresì situazioni tali per cui risulta una sostanziale deficienza del Sistema di Gestione che, comunque, non porta ad un'evidente situazione incontrollata dei processi e/o del prodotto fabbricato e/o servizi erogati; il mancato rispetto di uno o più requisiti di sistema e/o del presente regolamento.
- ***Osservazione***: si tratta di situazioni che possono generare dubbi sul soddisfacimento di requisiti puntuali (formali, di interpretazione della normativa di riferimento e/o nella formalizzazione delle registrazioni), tali comunque da non generare dubbi sulla capacità dell'Organizzazione di assicurare i controlli dei processi e/o di fornire un prodotto/servizio conforme ai requisiti.
  I rilievi classificati come Non Conformità e/o Osservazioni devono essere riesaminati dall'Organizzazione sottoposta a verifica al fine di individuare un adeguato piano di gestione che comprenda la correzione (ove applicabile), un'analisi delle cause e un'Azione Correttiva relativa alle cause individuate, nonché la tempistica di attuazione. In caso di emissione di Non Conformità in sede di audit di Certificazione o Rinnovo il rilascio del Certificato è precluso fino alla verifica dell'efficacia, da parte del RGVI della correzione e dell'Azione Correttiva proposta dall'Organizzazione. Tale verifica, in base al rilievo evidenziata nel Rapporto di NC e alla causa e relativa correzione e Azione Correttiva proposta dall'Organizzazione, può essere visionata su base documentale (non oltre i 3 mesi dall'audit) o attraverso una verifica supplementare di follow-up.
  Il rilascio di una NC in Sorveglianza non interrompe automaticamente il mantenimento della Certificazione, previa opportuna motivazione e sarà cura del RGVI e del Comitato di Delibera, valutare il provvedimento in base alla natura del rilievo e alla correzione e Azione Correttiva proposta.
  In caso di rilascio di Osservazioni, l'attuazione della correzione e l'efficacia dell'Azione Correttiva proposta sarà valutata nell'audit successivo.
  L'analisi delle cause, il trattamento e l'eventuale Azione Correttiva deve essere comunicata e formalizzata dall'Organizzazione al RGVI o in sede di riunione di chiusura o inviata al GVI o alla Segreteria Tecnica di Certifica, che avrà cura di inviarla al RGVI e/o al Direttore di Certifica, entro e non oltre i 15 giorni dall'esecuzione della verifica.
- ***Commento***: rilievo emesso che non è conseguente al riscontro di una situazione oggettiva di mancato o carente soddisfacimento di un requisito, ma è finalizzato a prevenire che tale situazione si verifichi (in quanto potenzialmente realizzabile) e/o a fornire indicazioni per il miglioramento delle prestazioni dell'Organizzazione.
  Il rilascio di commenti non prevede l'individuazione di piano di gestione relativo alla correzione, ma può essere recepito o meno da parte dell'Organizzazione

Questo documento è di proprietà di Certifica srl – Ogni riproduzione è vietata

6 CONDIZIONI GENERALI

L'Organizzazione, per attivare l'iter di certificazione, deve:

- Accettare il presente Regolamento;
- Aver effettuato almeno un riesame della direzione ed un audit interno completo su tutti i processi e/o attività;
- Non avere procedimenti giudiziari in corso o condanne passate in giudicato per responsabilità da prodotto difettoso, fatta eccezione per quelle aziende che hanno praticato un'attività di self cleaning e un adeguato piano per il conseguimento della compliance aziendale;
- la certificazione ed il suo mantenimento (vedi § 9, 10 e 11) sono subordinati al regolare pagamento degli importi definiti nell'Offerta/contratto.

Con l'accettazione del presente Regolamento, l'Organizzazione conviene che:

- Non può essere attribuita a Certifica nessuna responsabilità, nel caso di danni a terzi, arrecati dalla propria attività o dai propri prodotti/servizi e/o nel caso di violazioni di obblighi di legge;
- Le attività svolte da Certifica in merito alla certificazione del Sistema di Gestione del prodotto non sono in alcun modo alternative a quelle intraprese dalle autorità pubbliche;
- Non potrà essere addotta verso Certifica nessuna responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati e informazioni, come pure nel caso che gli stessi non corrispondano alla reale situazione aziendale.

7 DOVERI E DIRITTI

7.1 Doveri dell'Organizzazione

7.1.1 Doveri Generali

Premesso che la certificazione da parte di Certifica non implica diminuzioni di responsabilità dell'Organizzazione rispetto agli obblighi contrattuali con i propri Clienti o rispetto alle leggi applicabili al prodotto/servizio offerto, l'Organizzazione richiedente la certificazione deve:

1. Accettare quanto indicato nel presente Regolamento;
2. Rispettare le prescrizioni del presente Regolamento e di ogni sua successiva revisione trasmessa da Certifica. Il presente regolamento include anche le prescrizioni disposte da Accredia di cui al Regolamento RG-01, consultabile sul sito www.accredia.it;
3. Rispettare, ai fini dei requisiti di prodotto, le leggi ed i regolamenti cogenti;
4. Specificare nel Manuale il campo di applicazione del sistema di gestione e del prodotto, nonché i processi affidati all'esterno (outsourcing);
5. Consentire nel periodo di validità del contratto lo svolgimento degli audit nel momento più significativo per l'attività/prodotto da certificare e/o certificata/o;
6. Operare conformemente ai requisiti della certificazione e nell'ambito del sistema di gestione descritto nella documentazione approvata da Certifica;
7. Fornire e mantenere aggiornata tutta la documentazione richiesta da Certifica;
8. Informare preventivamente per iscritto Certifica di trasferimenti di proprietà, variazioni di indirizzi, apertura di nuove sedi, cambi di denominazione sociale e comunque di ogni variazione dei dati indicati nel Questionario Informativo che una volta compilato e sottoscritto dall'Organizzazione ha la valenza di Domanda di Certificazione;
9. Obbligatoriamente accettare presso le proprie sedi la presenza degli ispettori dell'Ente di Accreditamento (Accredia) pena la sospensione/ritiro della certificazione; in tale circostanza il cliente si obbliga a confermare ad Accredia le informazioni che riguardano il CAB e che Accredia può richiedere durante o dopo la verifica;

Nei casi 8) e 9) l'Organizzazione intestataria del certificato è tenuta a comunicare formalmente a Certifica le modifiche che intende apportare.
Dopo la valutazione Certifica autorizzerà le modifiche o fornirà indicazioni su come procedere.
In base alle informazioni ricevute, valuterà se:
I cambiamenti apportati non inficiano le condizioni di certificazione e pertanto si riserva di controllarne la conformità alle norme di riferimento in occasione della prima visita di sorveglianza periodica;
I cambiamenti effettuati alterano le condizioni di certificazione e perciò richiedono l'effettuazione di un audit di valutazione o sorveglianza supplementare;
I cambiamenti effettuati sono di portata tale da richiedere una nuova certificazione del sistema e/o del prodotto (per i dettagli vedere i successivi paragrafi 14 e 20).

10. Comunicare preventivamente a Certifica l'intenzione di modificare il sistema di gestione e/o il prodotto. Eventuali modifiche al sistema di gestione possono essere di tipo puramente formale, quali ad esempio variazione dei numeri telefonici, o di tipo sostanziale, quali ad esempio:
    - Modifiche organizzative (N° addetti), modifiche delle modalità operative, del sistema di gestione e dei prodotti;

- Estensione/riduzione del sistema di gestione a nuovi prodotti/servizi o delle strutture (es. configurazione della struttura come catena, aggiunta di una struttura alla catena, etc.);
- Modifica della normativa di riferimento;
- Modifiche legate ad aspetti legali, commerciali, cambio di sede legale e/o operativa, indirizzi di contatto e siti, denominazione sociale, tipologia societaria, cambi di proprietà.

11. Comunicare la normativa volontaria e cogente applicabile;
12. Rendere e mantenere conformi i prodotti/servizi a tutti i requisiti di legge e di natura cogente applicabili al settore;
13. Comunicare tempestivamente a Certifica tutte le situazioni difformi rilevate da qualsiasi Autorità di controllo nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc. relative all'oggetto della certificazione;
14. Comunicare immediatamente e mantenere aggiornato Certifica, pena la revoca della certificazione, circa eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso riguardanti l'oggetto della certificazione, fatti salvi i limiti imposti dalla legge. A tale proposito, Certifica comunicherà tale informazione al Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità;
15. Una organizzazione certificata o in certificazione deve informare tempestivamente il proprio OdC nel momento in cui venisse coinvolta in qualche situazione critica tale da compromettere la garanzia della certificazione del sistema (esempio notizie di pubblico interesse, crisi o coinvolgimento in qualche procedimento giudiziario per fenomeni corruttivi o simili, data breach, infortuni ex Artt. 589 e 590 del C.P., gravi eventi ambientali, violazione banche dati, evidenza di gravi non conformità di prodotto con riflesso sulla salute e sicurezza del consumatore, ecc.). Altrettanto l'organizzazione dovrà avvisare tempestivamente l'OdC di qualunque evento relativo a fenomeni di corruzione che possa aver coinvolto una o più delle proprie Risorse Umane, e le conseguenti azioni adottate per il contenimento degli effetti di tale evento, l'analisi delle cause radice, le relative azioni correttive. Ad esempio:
    a) Fornire il nominativo dei consulenti che hanno progettato, realizzato e mantenuto il sistema di gestione del prodotto e i requisiti per l'accessibilità dei servizi;
    b) Garantire la completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione degli auditor di Certifica;
    c) Accettare, a suo carico, gli eventuali audit di sorveglianza supplementari che si rendessero necessari (vedasi §10.3);
    d) Soddisfare i requisiti riguardanti la registrazione dei reclami e la riservatezza;
    e) Consentire audit con breve preavviso, nei casi previsti al § 12.2 del presente Regolamento;
    f) Accettare e consentire, a suo carico, gli eventuali audit di sorveglianza a sorpresa (senza preavviso) determinati dal Ministero del Turismo secondo il criterio della casualità;

16. Fornire ad ogni richiesta di CERTIFICA, e in particolar modo in occasione degli audit di sorveglianza e prima del rinnovo della certificazione, i dati utili ai fini della verifica. Nel caso di rinnovo CERTIFICA invia, in un periodo di tempo che varia tra tre (3) ed un (1) mese prima della scadenza della certificazione, la comunicazione di "Rinnovo" ed il "Questionario informativo F01-01/PRD". Sulla base dei nuovi dati raccolti si riavvia un nuovo iter di certificazione identico a quello iniziale, con la formulazione di una nuova Offerta;
17. L'Organizzazione è tenuta a utilizzare il marchio e il certificato in accordo ai requisiti definiti nel "Regolamento per l'uso del marchio" disponibile sul sito. Il marchio è di esclusiva proprietà di Certifica e ne è vietato l'uso senza esplicita autorizzazione (concessa con la lettera di invio del certificato).
18. Pubblicizzare e/o usare la certificazione esclusivamente rispetto alle attività e sedi riportate sul certificato vigente;
19. Conformarsi ai requisiti di CERTIFICA nel fare riferimento allo stato della propria certificazione nei mezzi di comunicazione quali internet, opuscoli, materiale pubblicitario o altri documenti;
20. Non fare, né consentire, affermazioni che possano trarre in inganno riguardo la propria certificazione;
21. Non utilizzare, né consentire l'utilizzo, di un documento di certificazione o di ogni sua parte, del logo, in modo da poter trarre in inganno;
22. Interrompere, nel caso di revoca della certificazione, l'utilizzo della certificazione e di tutti i materiali pubblicitari che fanno riferimento alla stessa, cessando nel contempo di utilizzare il logo CERTIFICA /ACCREDIA/UNI ed ogni altro riferimento alla certificazione, come richiesto dal CAB nel Regolamento dell'uso del marchio;
23. Rettificare tutti i materiali pubblicitari qualora il campo di applicazione della certificazione sia stato ridotto;
24. Non utilizzare la certificazione e non consentire che i riferimenti alla certificazione siano utilizzati in modo tale da far intendere che CERTIFICA e/o ACCREDIA e/o UNI certifichino un prodotto, un servizio o un processo, diversi da quelli certificati secondo la UNI/PdR 131:2023 e/o la UNI ISO 13009:2018 e/o UNI 11911:2023;
25. Non lasciare intendere che la certificazione si applichi ad attività e servizi che sono fuori dal campo di applicazione della certificazione;
26. Non utilizzare la certificazione in modo da danneggiare la reputazione di CERTIFICA e/o del sistema di certificazione e compromettere la fiducia del pubblico attraverso dichiarazioni/azioni che possano essere considerate ingannevoli o comunque non autorizzate.

Questo documento è di proprietà di Certifica srl – Ogni riproduzione è vietata

7.1.3 Doveri Relativi all'Audit

L'Organizzazione richiedente la certificazione deve:

1. Garantire l'accesso degli auditor di Certifica in condizioni di sicurezza a tutte le aree aziendali dove vengono svolti processi rilevanti per l'oggetto della certificazione e permettere l'intervista del proprio personale coinvolto. In assenza di disposizioni cogenti il cliente si impegna a fornire un'informativa completa e dettagliata dei rischi specifici dell'ambiente in cui devono agire gli auditor di Certifica;
2. Garantire l'accesso al personale di Certifica in addestramento ed in supervisione;
3. attuare, nei tempi previsti, le correzioni/azioni correttive decise per rimuovere effetti/cause delle non conformità;
4. L'Organizzazione deve tenere una registrazione ordinata dei reclami ricevuti, nonché delle azioni intraprese per correggere le cause che hanno motivato tali reclami. Certifica ha facoltà di accedere ai singoli reclami, consultarli e valutarne la corretta gestione;
5. richiedere, prima dell'audit, l'autorizzazione alla presenza di consulenti in veste di osservatori e, durante l'audit, garantire il rispetto del ruolo di osservatori pena la sospensione dell'audit stesso;
6. fornire il supporto necessario per la conduzione dell'audit, inclusa la messa a disposizione di tutta la documentazione inerente l'attività svolta e le pertinenti registrazioni (es. autorizzazione all'esercizio dell'attività, autorizzazione sanitaria, ecc);

7.2 Diritti dell'Organizzazione

L'Organizzazione in possesso e/o che ha richiesto la certificazione:

1. Ha il diritto di dare pubblicità dell'avvenuta certificazione ed utilizzare il marchio di certificazione nei modi che ritiene più opportuni (sulla propria carta intestata, sui propri cataloghi illustrativi, materiale pubblicitario, ecc.) purché rispetti i requisiti del Regolamento per l'uso del marchio, facendo sempre riferimento alla certificazione in conformità alla UNI/PdR 131:2023 e/o alla UNI ISO 13009:2018 e/o UNI 11911:2023 ed ai limiti della certificazione ottenuta;
2. Può esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione sul servizio ricevuto da Certifica e comunicare per iscritto eventuali reclami che saranno utilizzati per attivare processi di miglioramento del servizio;
3. Può chiedere la sostituzione degli auditor di Certifica qualora esistano motivati conflitti di interesse, dandone comunicazione scritta a Certifica nei termini stabiliti dalla comunicazione ufficiale della data di audit;
4. Può formulare delle riserve al contenuto dei rilievi riscontrati nel corso dell'audit dandone comunicazione scritta a Certifica;
5. Può richiedere di avere a disposizione informazioni di base su ogni membro del gruppo di audit.

7.3 Doveri di Certifica

Certifica ha il dovere di:

1. Affidare gli audit tramite contratto scritto e questo deve contenere un preciso vincolo che escluda che detti soggetti possano avere prestato attività di consulenza – o svolto qualsiasi altra attività fonte di potenziale conflitto di interessi – nei riguardi delle Organizzazioni oggetto di audit;
2. Mantenere aggiornata tutta la documentazione del suo sistema di gestione con particolare riferimento ai documenti destinati ai clienti della certificazione;
3. Garantire l'inesistenza di rapporti formali con società di consulenza o singoli consulenti, aventi come oggetto la promozione e commercializzazione dei servizi di certificazione;
4. Non promuovere nella maniera più assoluta presso le Organizzazioni richiedenti, i propri auditor o ispettori in qualità di consulenti, né utilizzare suddetti auditor e ispettori in qualsivoglia funzione diversa dalla pura attività valutativa o di altra attività consentita;
5. Predisporre formalmente e realizzare un programma annuale (completo di responsabilità, attività, tempi, risorse ed obiettivi quantificabili) di miglioramento della qualità dei prodotti/servizi forniti ai clienti. La consuntivazione deve riportare, tramite indicatori quantificati e controllati, obiettivi raggiunti e scostamenti dagli obiettivi programmati con le relative azioni correttive intraprese;
6. Definire e rendere operativa una procedura per la sistematica analisi delle segnalazioni e dei reclami provenienti dal mercato, sia a carico del proprio operato, sia a carico dei soggetti certificati, che prescriva di fornire sempre una chiara ed esaustiva risposta al reclamante. Detta analisi deve avere l'obiettivo di individuare eventuali carenze del sistema, prodotto, persona, rispetto ai riferimenti normativi di certificazione, al fine di intervenire presso le entità interessate, per ottenere le correzioni e le azioni correttive richieste;
7. Sensibilizzare i soggetti in possesso di certificazioni da esso rilasciate sull'importanza della gestione pro-attiva dei reclami e sulla necessità di perseguire obiettivi di miglioramento utilizzando indicatori quantificati e controllabili per migliorare la qualità dei propri processi, prodotti e/o servizi;
8. Verificare che il cliente conosca e sia in grado di gestire tutti gli aspetti cogenti connessi al sistema di gestione;
9. Informare tempestivamente il cliente dell'eventuale rinuncia/sospensione nel quale ricade la sua certificazione e supportarlo qualora intenda passare ad altro organismo;
10. Fare in modo durante gli audit presso l'Organizzazione, che i propri auditor, per quanto possibile, lavorino separatamente al fine di massimizzare l'utilizzo dei tempi di audit. Eventuali esperti tecnici non possono condurre attività ispettive autonomamente;

Questo documento è di proprietà di Certifica srl – Ogni riproduzione è vietata

11. Comunicare, qualora ne sia ufficialmente informato, tramite atti ufficiali, al Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità i casi in cui Organizzazioni certificate siano coinvolte in procedimenti giudiziari conseguenti alle leggi sulla responsabilità da prodotto o a violazioni di leggi concernenti i prodotti forniti e/o i servizi erogati o comunque afferenti ai sistemi di gestione oggetto di certificazione;
12. Salvo prescrizioni contrarie, evitare la divulgazione a terzi di informazioni relative all'Organizzazione senza il consenso scritto di quest'ultima e comunque, garantire ai sensi delle vigenti normative la correttezza del trattamento dei dati relativi alle attività svolte dal cliente, rispettando quanto previsto al § 18 del presente Regolamento;
13. Comunicare all'Autorità competente, ove richiesto/applicabile, lo stato della certificazione;
14. Assicurare, in caso di cessazione dell'attività (per fallimento, liquidazione o scioglimento di Certifica,), l'adempimento delle obbligazioni connesse con la salvaguardia dei diritti e interessi delle entità certificate, favorendo il trasferimento delle certificazioni ad altro organismo accreditato.
15. Qualora venisse a sapere, direttamente dall'organizzazione o da altre fonti, che la stessa organizzazione è implicata con dei profili di responsabilità in qualche scandalo o in qualche procedimento giudiziario per fenomeni corruttivi, dovrà condurre tempestivamente delle valutazioni / approfondimenti specifici. In questi casi, si raccomanda di dare notizia al mercato del fatto che tale organizzazione è "soggetta a valutazione per gli specifici eventi" (fatti salvi gli obblighi di legge e dei mercati regolamentati – per esempio borsa). Finita l'analisi, l'OdC potrà adottare i consueti provvedimenti del caso (per esempio chiusura della valutazione con archiviazione, adozione dei provvedimenti previsti dai regolamenti di certificazione, rafforzamento della attività ispettive), definiti in funzione della adeguatezza della risposta e delle strategie adottate dall'organizzazione.
16. limitare l'applicazione delle prescrizioni riportate nel presente Regolamento, le attività di valutazione e le decisioni sulla certificazione/mantenimento agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della certificazione stessa;
17. attivare opportune metodologie per raccogliere le esigenze delle proprie Organizzazioni al fine di migliorare il servizio reso, nonché a documentarne gli esiti;
18. verificare eventuali cause di insoddisfazione dei destinatari finali dei prodotti e servizi forniti dalle entità da lui certificate, documentandone gli esiti;
19. comunicare alle Organizzazioni la richiesta di autorizzazione di fare intervenire (come osservatore dell'operato dei propri gruppi di audit) il gruppo di audit dell'Organismo di accreditamento, quando applicabile, informandolo delle motivazioni della sua presenza e del suo ruolo;
20. trasmettere ad ACCREDIA i dati relativi ai soggetti in possesso di certificazioni da esso rilasciate, secondo le procedure definite da ACCREDIA in apposite istruzioni;
21. comunicare ad ACCREDIA il nominativo dei soggetti certificati a carico dei quali è stato assunto il provvedimento di revoca della certificazione;
22. informare preventivamente l'Organizzazione circa la presenza di ispettori ACCREDIA, inviando la lettera di presentazione ACCREDIA.

7.4 Diritti di Certifica

Certifica si riserva il diritto di:

1. Verificare nel corso della validità contrattuale che l'Organizzazione rispetti i requisiti generali per la certificazione;
2. Evitare che vengano pubblicizzate da soggetti terzi, informazioni erronee su modalità facilitate relative all'emissione di certificazioni da parte di Certifica ed intervenire nel caso in cui si verifichino situazioni di questo tipo;
3. Utilizzare, oltre agli auditor dipendenti di Certifica stessa, personale appartenente ad Organismi di Ispezione o liberi professionisti per l'effettuazione degli audit, purché iscritto nell'apposito Elenco, nel quale sono registrati solo auditor conformi alle prescrizioni di cui al § 6.1 e 6.2 della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065, nonché al § 4.1 e 4.2 del Regolamento ACCREDIA RG 01, nonché al prospetto A.1 della UNI/PdR 131:2023, all'Appendice D della UNI 11911:2023. Tali soggetti sono tenuti al rispetto di tutti i doveri propri del CAB ivi compresi quelli in materia di indipendenza, di conflitto d'interessi e di trattamento dei dati;
4. Richiedere all'Organizzazione un pagamento anticipato delle spettanze, nel caso si siano verificati precedentemente dei ritardi nei pagamenti, superiori a trenta giorni (solari);

Questo documento è di proprietà di Certifica srl – Ogni riproduzione è vietata

8 PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE

8.1 Domanda di Certificazione

L'Organizzazione interessata alla Certificazione di prodotto, processo e servizio, riceve dall'Organismo il "Questionario Informativo" F01-01/PRD. Il Documento è altresì disponibile sul sito internet dell'Istituto (www.certificasistemi.com), pertanto il cliente può inviare il Questionario anche autonomamente.
Sulla base di tutte le informazioni, come ad esempio:

- Il perimetro e l'applicabilità della certificazione;
- i dettagli pertinenti dell'organizzazione richiedente, compreso(i) il(i) nome(i) e lo(gli) indirizzo(i) del(i) suo(i) sito(i);
- descrizione delle attività/tipologie di attività svolte, ivi compresi i servizi aggiuntivi all'attività principale;
- il numero di stanze della(e) struttura(e), ove applicabile;
- eventuale nominativo della società di consulenza;
- le informazioni per la valutazione dei siti permanenti per le strutture che si configurano come "catene";
- le norme o gli altri requisiti in base ai quali l'Organizzazione richiedente desidera essere certificata;
- informazioni circa il coinvolgimento dell'Organizzazione in procedimenti giudiziari e/o amministrativi riguardanti la materia oggetto di certificazione, nonché eventuali sanzioni e/o condanne subite relativamente ad aspetti organizzativi e/o tecnici riguardanti la materia oggetto di certificazione;
- visura camerale in corso di validità;

Certifica formula ed invia una offerta economica personalizzata redatta sulla base del tariffario in vigore. Tale documento definisce il campo di applicazione (scopo) della Certificazione.
La certificazione è rilasciata per singole strutture (riguardando aspetti, oltre che organizzativi, strutturali e infrastrutturali) anche nel caso in cui appartenga ad un gruppo alberghiero/catena/management company.
A seguito del Riesame della domanda, l'Organismo può decidere di accettare o respingere la Domanda di certificazione/rinnovo. Nel caso che la richiesta venga respinta, l'Organizzazione viene informata delle motivazioni.

La durata della visita presso l'Organizzazione viene determinata conformemente alle prescrizioni contenute nella PR-01-PRD "Domanda di certificazione e riesame" e quanto disposto dall'Allegato 1 - Tabelle durata standard dei servizi, di cui all'Avviso pubblico recante modalità per la costituzione dell'elenco degli enti accreditati ai sensi del Regolamento CE 765/2008, sulla base della UNI CEI EN ISO/IEC 17065, per la certificazione UNI ISO 21902:2022, per la certificazione UNI CEI EN 17210:2021 e per la certificazione UNI/PdR 92:2020, ai sensi dell'articolo 4, comma 1 del decreto interministeriale 19 aprile 2022 prot. n. 5323 "Modalità di accesso e fruizione degli interventi a valere sul Fondo di cui all'articolo 1, commi 176 e 177 della legge 30 dicembre 2021 n. 234, destinato alla realizzazione di interventi per l'accessibilità all'offerta turistica delle persone con disabilità", e alla Circolare Accredia 15/2026.
Il CAB resta, in ogni caso, a disposizione per fornire eventuali altri chiarimenti che dovessero rendersi necessari per meglio comprendere l'iter adottato.

8.2 Restituzione dell'offerta e conferma d'ordine

Per il prosieguo dell'iter di certificazione il richiedente dovrà inviare a Certifica l'offerta di certificazione timbrata e firmata che ha valenza di contratto fino alla data di scadenza del certificato, o alla eventuale rinuncia della certificazione mediante comunicazione scritta (Cfr. § 13.4).
La Conferma d'Ordine che la Segreteria invia all'Organizzazione, contiene gli estremi per l'avvio dell'iter di certificazione compreso il numero di contratto/commessa assegnato che identificherà anche la pratica di certificazione, i nominativi del Gruppo di Verifica Ispettiva incaricato della valutazione e la durata delle fasi di valutazione.
L'Azienda può presentare ricorso, entro 3 giorni lavorativi, contro la designazione di un membro o dell'intero Gruppo di Valutazione motivandone le ragioni.
Se le obiezioni vengono ritenute valide l'Organismo ricostituisce il gruppo di audit.

8.3 Modifiche al contratto

Le modifiche al contratto intervenute successivamente alla conferma d'ordine sono valutate da Certifica, riesaminate e prese in carico con ulteriore comunicazione all'Organizzazione.

8.4 Audit Preliminare

Nel caso in cui l'Organizzazione chieda lo svolgimento di un Audit preliminare, tale audit viene svolto a titolo oneroso e non può essere ripetuto nel tempo.
La durata dell'audit preliminare viene fissata in 1 giorno (per singola struttura e indipendentemente dai servizi aggiuntivi offerti) per gli esercizi alberghieri fino a 100 stanze, per gli stabilimenti termali e per gli stabilimenti balneari; 2 giorni (per singola struttura e indipendentemente dai servizi aggiuntivi offerti) per gli esercizi alberghieri con un mero di stanze superiori a 100.
Le eventuali Non Conformità rilasciate non precludono e non condizionano lo svolgimento del successivo Audit di Valutazione, in quanto non saranno oggetto di verifica.

Questo documento è di proprietà di Certifica srl – Ogni riproduzione è vietata

I risultati del Pre-Audit sono documentati ma non vengono considerati ai fini del primo Audit atto al rilascio della certificazione.

8.5 Pianificazione della VI

Il Responsabile del Gruppo di Audit, ricevuto l'incarico, concorda le date con l'Organizzazione e con gli altri componenti del GVI e con la loro collaborazione predispone un piano provvedendo, inoltre, all'assegnazione degli incarichi al GVI, in base alle specifiche competenze.
Il Responsabile trasmette i risultati della pianificazione "Piano di Audit" alla segreteria tecnica di Certifica, la quale provvede ad inviarlo all'Organizzazione minimo 3 giorni prima la data di audit, salvo eccezioni derivanti da esigenze del cliente.
Le attività riportate nel "Piano di Audit" riguardano:

a) L'esame e la verifica della/e struttura/e, dei servizi aggiuntivi dichiarati, dei requisiti per l'accessibilità dichiarati, delle politiche, dei processi, delle procedure, delle registrazioni e dei relativi documenti dell'organizzazione cliente, pertinenti al sistema di gestione conforme alla UNI PdR 131:2023, alla UNI ISO 13009:2018 e UNI ISO 11911:2023;
b) L'inserimento nel piano di audit di tutti i partecipanti, ad esempio osservatori, auditor in formazione, indicando se applicabile, il motivo della partecipazione.

I requisiti di certificazione sono riferiti alle caratteristiche operative, organizzative e infrastrutturali del singolo stabilimento/spiaggia. Di conseguenza, ogni sito deve essere sottoposto a verifica completa da parte dell'OdC. Non è pertanto consentita l'applicazione del modello multisito con il campionamento dei siti.
le verifiche iniziali e di sorveglianza/rinnovo possono essere effettuate anche al di fuori della stagione balneare, a condizione che i servizi principali e accessori inclusi nel campo di applicazione della certificazione siano effettivamente operativi e pertanto oggettivamente verificabili al momento dell'audit. Durante la stagione balneare invernale, il servizio benessere in spiaggia si intende operativo se è presente una configurazione in forma ridotta e non inferiore al 30% delle strutture ombreggianti e degli arredi equivalente a quella della stagione balneare estiva.

8.6 Audit iniziale di certificazione

L'Audit iniziale di certificazione del Sistema di Gestione del prodotto dell'Organizzazione, conformemente a quanto previsto nella Circolare Tecnica Accredia 15/2026, viene condotto solo con Fase 2.

Tuttavia, l'OdC si riserva a suo insindacabile giudizio, di effettuare ugualmente l'audit di stage 1 dopo valutazione tecnica dello specifico caso.

In caso di effettuazione dell'audit di stage 1 sarà possibile eseguire gli Stage 1 e 2 in giornate consecutive, tuttavia qualora l'esito dell'audit dello Stage 1 dimostri la presenza di problemi che potrebbero essere classificati come non conformità tali da precludere la possibilità del rilascio della certificazione, cioè di carenze nel soddisfare uno o più requisiti della norma o situazioni che sollevano dubbi significativi in merito alla capacità del sistema di gestione del prodotto di conseguire i risultati previsti (cfr. UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1 punto 9.4.8.3), non è ovviamente possibile procedere all'esecuzione dello Stage 2 consecutivo allo Stage 1.

Nel caso in cui, effettuato l'audit di stage 1 dovessero emergere problemi significatici, L'OdC deve informare esplicitamente le Organizzazioni clienti che lo Stage 2 dovrà essere ripianificato ad una adeguata distanza di tempo per consentire all'organizzazione stessa la soluzione dei problemi riscontrati. Conseguentemente l'audit verrà interrotto al termine dello Stage 1.

Fase 1 (EVENTUALE)
L'attività può essere svolta presso la sede dell'Organizzazione ed ha inizio con una riunione di apertura, cui partecipano la Direzione ed i Responsabili dell'Organizzazione per concordare le finalità e le modalità dell'Audit e confermare il Piano inviato.
Il gruppo di audit deve:

- Valutare che la documentazione del Sistema di Gestione del prodotto dell'organizzazione, inclusi Rischi ed opportunità, procedure, copra tutti i requisiti della norma e delle prassi, e sia ad essi conforme;
- Verificare che "all'interno del campo di applicazione definito per il sistema di gestione" l'organizzazione abbia identificato e sottoposto a valutazione tutti le attività, prodotti e servizi che deve tenere sotto controllo, inclusi i servizi aggiuntivi dichiarati in fase di richiesta di certificazione, così come tutte le strutture da certificare;
- Verificare che l'organizzazione disponga di tutte le necessarie informazioni documentate atte a dimostrarne la Conformità alle Cogenze di settore (es. Norme Tecniche, Direttive…). Il rapporto, o altro documento predisposto dall'OdC a conclusione della fase di Stage 1, dovrà registrare tutti i riferimenti ai documenti e/o alle autorizzazioni esaminati (vedi anche Cap. 3.3);

In caso di esecuzione di stage 1, il gruppo di audit deve valutare che:

Per la conformità alla UNI/PdR 131:2023

- I requisiti per l'accessibilità dei servizi siano stati applicati alle strutture dell'organizzazione richiedente;
- Siano state definite politiche in materia di accessibilità;

Per la conformità alla UNI ISO 13009:2018 e alla UNI ISO 11911:2023
- definiti i requisiti di governance e trasversali e i servizi principali ed accessori di cui all'Allegato 1 della circolare tecnica applicabile;
- Sia stata eseguita un'analisi dei rischi e definite relative azioni di mitigazione, anche in riferimento alla sicurezza della spiaggia, alla gestione degli accessi e delle emergenze, alla qualità delle acque;

AUDIT:
Per ciascun audit del triennio di certificazione l'OdC elaborerà il relativo Piano di Audit e si dovrà tenere conto di quanto appresso indicato:

Per la conformità alla UNI/PdR 131:2023
- I requisiti per l'accessibilità dei servizi siano stati applicati alle strutture dell'organizzazione richiedente;
- Siano state definite politiche in materia di accessibilità;

Per la conformità alla UNI ISO 13009:2018 e alla UNI ISO 11911:2023
- i requisiti di governance e trasversali e i servizi principali ed accessori di cui all'Allegato 1 della circolare tecnica applicabile;
- Sia stata eseguita un'analisi dei rischi e definite relative azioni di mitigazione, anche in riferimento alla sicurezza della spiaggia, alla gestione degli accessi e delle emergenze, alla qualità delle acque;

Inoltre sarà necessario procedere a:
a) La valutazione della localizzazione e delle condizioni particolari del sito e uno scambio di informazioni con il personale dell'Organizzazione, al fine di verificare il grado di preparazione per la Fase 2,
b) Il riesame dello stato e della comprensione del cliente riguardo i requisiti della norma, in particolare in relazione alla identificazione di prestazioni chiave o di aspetti, processi, obiettivi e funzionamento significativi del sistema di gestione,
c) La raccolta delle informazioni relative al campo di applicazione del Sistema di Gestione, ai prodotti, alla/e localizzazione/i delle strutture, agli aspetti legali e regolamentari, inclusa la conferma delle informazioni fornite all'OdC dall'azienda;
d) Tutti i servizi accessori indicati nel sistema di gestione del prodotto;
e) Il riesame dell'assegnazione delle risorse per la fase 2, concordando con il cliente i dettagli della Fase 2;
f) La verifica della pianificazione e dell'effettuazione delle Verifiche Ispettive Interne e del Riesame della Direzione.

In caso di esecuzione di stage 1:

- le risultanze di detto audit, comprese le eventuali osservazioni che nell'audit di Fase 2 potrebbero essere classificate come Non conformità, sono opportunamente documentate e prontamente comunicate all'Organizzazione.
- L'intervallo tra Fase 1 e Fase 2 viene determinato dal RGVI incaricato considerando le esigenze dell'Organizzazione per la risoluzione di eventuali problemi riscontrati durante la Fase 1, e comunicate alla Segreteria Tecnica.
- In seguito alle risultanze della Fase 1, l'Organismo si riserva la facoltà di modificare modalità e durata di svolgimento della Fase 2.
- Il tempo massimo che può intercorrere tra la Fase 1 e la Fase 2 è pari a 6 mesi; oltre tale tempo sarà necessaria la ripetizione della Fase 1.

Fase 2 (Audit di certificazione)
Lo scopo dell'Audit è di valutare l'attuazione, compresa l'efficacia, del sistema di gestione del prodotto del cliente. L'audit viene effettuata presso il/i sito/i del cliente ove sono realizzati i prodotti e/o erogati i servizi oggetto di certificazione e deve riguardare almeno quanto segue:
Per la conformità alla UNI/PdR 131:2023
- I requisiti per l'accessibilità dei servizi siano stati applicati alle strutture dell'organizzazione richiedente;
- Siano state definite politiche in materia di accessibilità;

Per la conformità alla UNI ISO 13009:2018 e alla UNI ISO 11911:2023
- i requisiti di governance e trasversali e i servizi principali ed accessori di cui all'Allegato 1 della circolare tecnica applicabile;
- Sia stata eseguita un'analisi dei rischi e definite relative azioni di mitigazione, anche in riferimento alla sicurezza della spiaggia, alla gestione degli accessi e delle emergenze, alla qualità delle acque;

Inoltre sarà necessario procedere a:
a) Fornire le informazioni e le evidenze circa la conformità a tutti i requisiti della norma o di altro documento normativo applicabile al sistema di gestione;
b) Il monitoraggio, la misurazione, la rendicontazione e il riesame delle prestazioni, con riferimento agli obiettivi ed ai traguardi fondamentali delle prestazioni stesse;
c) Valutare il sistema di gestione del cliente e le prestazioni con riferimento al rispetto delle prescrizioni legali;

d) Valutare l'erogazione di formazione in materia di accessibilità a tutte le risorse della struttura (Cfr. UNI PdR 131:2023);
e) valutare tutti i servizi accessori siano accessibili alle persone a vari livelli di disabilità (Cfr. UNI PdR 131:2023);
f) valutare i requisiti di governance e / trasversali e i servizi principali ed accessori rientranti nel campo di applicazione della certificazione (Cfr. UNI ISO 13009:2018 e UNI ISO 11911:2023 – Circolare tecnica Accredia 15/2026 e Allegato 1);
g) Gli audit interni e il riesame da parte della direzione;
h) La responsabilità della direzione per le politiche del cliente;
i) I collegamenti fra i requisiti normativi, la politica, gli obiettivi ed i traguardi delle prestazioni (coerentemente alle attese della norma del sistema di gestione applicabile o di altro documento normativo), tutte le prescrizioni legali applicabili, le responsabilità, la competenza del personale, le attività, le procedure, i dati di prestazioni e le risultanze e le conclusioni degli audit interni.
j) La verifica della congruenza tra i prodotti e servizi accessori individuati nella Fase 1 con quelli visionati in fase 2.

Al termine, il Gruppo di Audit si riunisce per la stesura del rapporto con gli eventuali rilievi.
L'Audit si chiude con una riunione finale tenuta dal RGVI che presenta alla Direzione i risultati dell'Audit e le conclusioni in merito alla rispondenza del Sistema di Gestione dell'Organizzazione al modello di riferimento, precisando gli eventuali rilievi riscontrati. Al termine della riunione il Responsabile del Gruppo di Audit rilascia il Rapporto che descrive i risultati dell'Audit con i rilievi riscontrati.
Unitamente al rapporto, l'auditor compila e firma le Check-list applicabili, che sono:

Per UNI/PdR 131:2023:
- Check-list – requisiti generali
- Check-list – politiche e strategie per il turismo accessibile/trasporto
- Check-list – spazi turistici e rurali/aree di accesso alle strutture turistico ricettive, stabilimenti balneari e termali, impianti sportivi
- Check-list – attività ricreative erogate da strutture ricettive
- Check-list – MICE e struttura ricettiva
- Check-list – Food & Beverage dell'ambito de servizi turistico-ricettivi ed impianti sportivi
- Check-list – impianti sportivi

Per UNI ISO 13009:2018 e per UNI 11911:2023:
- Check- list - requisiti generali;
- Check- list per l qualificazione (limitatamente a UNI 11911);

Ogni check-list riporta una valutazione in punti, da 0 a 3, così come espresso al §14.2.1. Tale punteggio stabilisce la percentuale di accessibilità per ogni macro requisito.
Il peso di ogni singola risposta può variare tra 0 e 3:
3 – Conformità completa
2 – Presenza di una lieve criticità che può generare in una NC, se non gestita
1 – Parte del requisito non è implementato
0 – Il requisito non è implementato.
Ai requisiti per i quali le possibili alternative sono "SI/NO", sarà possibile assegnare solo il punteggio 3 oppure 0.

Per la conformità alla UNI PdR 131:2023, la percentuale minima necessaria per il raggiungimento della conformità è pari al 70% per ogni macro requisito.
Per la conformità alla UNI ISO 13009:2018 e alla UNI ISO 11911:2023, la percentuale minima necessaria per il raggiungimento della conformità è pari al 65% complessivo, mentre per ogni singola macro aria di requisiti (individuata da ciascun paragrafo, la percentuale accettabile della media dei punteggi non può essere inferiore al 50%.

Nota 1 in riferimento alla Uni/Pdr 131:2023: le percentuali per ogni macro requisito non possono essere utilizzate per raggiungere la media complessiva del 70%. Es. macro requisito "A" è al 50% e il "B" al 100%, la media non è 75%, ma il requisito "A" verrà ritenuto Non Conforme.
Nota 2 in riferimento alla UNI ISO 11911:2023 e alla UNI ISO 13009:2018: per ogni singola macro area di requisiti (individuata da ciascun paragrafo), la percentuale accettabile della media dei punteggi non può essere inferiore al 50%.

La presenza di Non Conformità preclude l'emissione del certificato, pertanto il responsabile del Gruppo di Audit valuta e trascrive sul rapporto se sia necessario un audit supplementare completo, un audit supplementare limitato alla verifica dell'attuazione e dell'efficacia delle AC o l'invio di evidenze documentali, evidenziando che la sua raccomandazione sarà sfavorevole al rilascio della certificazione.
L'Organizzazione può annotare, sull'apposito spazio del rapporto, le eventuali riserve, osservazioni o suggerimenti sull'operato del GVI e sul servizio svolto o note riguardanti non conformità od osservazioni rilasciate dal Gruppo di Audit. Tali riserve possono essere formulate dall'Organizzazione anche successivamente comunque entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione della visita ed inviate direttamente alla Direzione di Certifica.

Indipendentemente dalla presenza di Non Conformità, il gruppo di audit può manifestare la necessità di un Audit Supplementare, motivandone le ragioni alla Direzione dell'Organizzazione.
L'Organizzazione è tenuta ad analizzare le cause dei rilievi riscontrati e a comunicare all'OdC, entro 15 giorni solari dalla data dell'audit, la proposta relativa alle azioni correttive stabilite, con la tempistica di attuazione.

Certifica analizzerà i contenuti del Rapporto e confermerà o meno la classificazione dei rilievi e le conclusioni del Responsabile del Gruppo di Audit (il rapporto si intende confermato se entro 15 giorni lavorativi non seguono ulteriori comunicazioni all'Organizzazione).
Qualora il Rapporto non fosse confermato, sarà revisionato e ri-trasmesso con una spiegazione su ogni modifica rispetto al precedente Rapporto.

8.7 Criteri per la qualificazione (UNI 11911:2023)

Il pre-requisito per la qualificazione è l'ottenimento della certificazione accreditata.
La qualificazione può essere svola dallo stesso Organismo di Certificazione accreditato o da altro organismo di certificazione, stante la circostanza che l'attività di qualificazione non è eseguita sotto accreditamento.
A seguito dell'emissione della certificazione accreditata, lo stabilimento balneare deve procedere alla sua qualificazione in conformità ai requisiti migliorativi di cui all'appendice E della norma.
Sono previste 4 fasce corrispondenti alla valutazione di:

- UNA STELLA
- DUE STELLE
- TRE STELLE
- QUATTRO STELLE

Per ottenere la qualifica di UNA STELLA lo stabilimento balneare deve ottemperare a tutti i requisiti obbligatori della norma.
Per ottenere le qualifiche superiori lo stabilimento balneare, oltre che ottemperare a tutti i requisiti obbligatori, deve rispettare i requisiti migliorativi elencati secondo i criteri che sono indicati per ciascun servizio e che nel loro complesso non siano inferiori al 65% sul totale considerato.
L'erogazione di 2 o più servizi accessori di cui al capitolo 6 della norma, legittima lo stabilimento a qualificarsi della dizione "plus".
La dichiarazione relativa alla qualificazione dello stabilimento balneare, potrà essere allegata al certificato di cui sopra, senza riportare alcun logo che possa indurre a considerare che sia stata rilasciata sotto accreditamento.

Nota: Il totale dei requisiti migliorativi in possesso dello stabilimento balneare può essere inferiore del 35% rispetto a quanto richiesto nel prospetto dell'appendice E della norma (il requisito espresso in percentuale vale 1).
Ad esempio per il DUE STELLE i requisiti richiesti sono in totale 14; quindi al minimo sono richiesti 9 requisiti.

9 RIESAME E DECISIONE RELATIVA ALLA CERTIFICAZIONE

9.1 Funzione Tecnica di Delibera (Comitato di Delibera)

Il Comitato di Delibera è l'organo deliberante di Certifica e come tale ha il compito di:

- Deliberare le proposte in materia di rilascio, estensione, riduzione della certificazione;
- Deliberare sulla sospensione/revoca del certificato per gravi carenze tecniche a seguito di proposta del RGVI (non sono qui comprese le sospensioni richieste dall'organizzazione o disposte da Certifica per mancati pagamenti, mancata disponibilità ad effettuare l'audit di sorveglianza, scadenza dei termini massimi di sospensione, ecc.);
- Disporre per l'effettuazione di una verifica supplementare;
- Modificare le date di attuazione o eventualmente chiedere una modifica nei contenuti delle azioni correttive proposte dall'organizzazione;
- Richiedere ulteriori evidenze dell'avvenuta chiusura delle non conformità sia prima che dopo la delibera della pratica.

Il Comitato di Delibera dopo aver preso visione della documentazione, delle risultanze e della conclusione dell'audit, del parere del gruppo di audit, delle correzioni e/o delle azioni correttive dell'Organizzazione, di ogni altra informazione pertinente, (ad es. commenti del cliente o informazioni di dominio pubblico), ecc., riesamina tali documenti e delibera la concessione o meno della certificazione del Sistema di Gestione del prodotto.
Certifica può rilasciare il certificato solo previa verifica dei requisiti di governance/trasversali e dell'operatività di almeno i servizi principali. Nel certificato sono riportati esclusivamente i servizi operativi oggetto di verifica, ed eventuali accessori, tra quelli elencati nella colonna "Area tematica" dell'Allegato 1 – Requisiti ed Evidenze minime, della Circolare Tecnica 15/2026.
La delibera del Comitato vale come approvazione di quanto proposto, compreso il Programma delle Sorveglianze.
Qualora le informazioni a disposizione siano insufficienti per esprimere un giudizio, il Comitato di Delibera può disporre un supplemento d'indagine rinviando la pratica a Certifica che definirà le modalità con cui integrare le suddette informazioni. L'Organizzazione è informata da una comunicazione ufficiale che spiega le ulteriori attività da effettuare.
Quando la certificazione non viene concessa Certifica comunica per iscritto all'Organizzazione le ragioni di tale decisione e l'Organizzazione può presentare ricorso in accordo a quanto previsto nel presente Regolamento.
In caso di certificazione l'Organizzazione riceve un certificato di conformità, mediante qualsiasi mezzo questi scelga. Se non diversamente specificato il certificato sarà trasmesso in formato elettronico a mezzo PEC.

Per UNI PdR 131:2023
Il certificato consente di identificare quanto segue:

- Denominazione e Ragione Sociale dell'Organizzazione certificata;
- Indicazione della Sede Legale e delle sedi operative;
- Norme/prassi di riferimento di certificazione completa di anno di edizione;
- Attività svolta, inclusi i servizi offerti;
- Numero di stanze facenti parte della struttura ricettiva, in cui è garantita l'accessibilità;
- Il tipo di disabilità che la struttura ricettiva è in grado di gestire attraverso i suoi servizi certificati, secondo la UNI PdR 131, in caso di non rispondenza al 100% ai requisiti richiesti;
- La data in cui la certificazione è stata rilasciata (la data non deve essere anteriore a quella in cui è stata completata la decisione relativa alla certificazione);
- Il termine o la data di scadenza della certificazione, se la certificazione scade dopo un periodo stabilito;
- Nome, Indirizzo e il logo di certificazione dell'organismo di certificazione;
- Marchio UNI "Servizi";
- Ogni altra informazione richiesta dalla norma e/o da altro documento normativo utilizzato per la certificazione;
- Nel caso di emissione di documenti di certificazione sottoposti a revisione, un mezzo per distinguere detti documenti da quelli precedenti obsoleti;
- Un unico codice di identificazione;
- Firma del Direttore di Certifica.

Per UNI 11911:2023
Il certificato consente di identificare quanto segue:

- Denominazione e Ragione Sociale dell'Organizzazione certificata;
- Indicazione della Sede Legale e delle sedi operative dello stabilimento balneare;
- Norme/prassi di riferimento di certificazione completa di anno di edizione;
- Attività svolta: es. attività di balneazione, inclusi i servizi offerti (servizi accessori: es. piscina, ristoro, ludico, ricreativi, benessere); nel caso in cui i servizi offerti risultino affidati in subappalto, l'OdC dovrà dichiararlo esplicitamente;

- Nel caso di servizi offerti da terzi sui quali l'Organizzazione non esercita alcun controllo diretto, dovranno essere indicati come esclusi;
- Numero di stelle per la qualificazione (Cfr. paragrafo 8.7 del presente documento);
- Nel caso in cui la certificazione riguardi più operatori balneari riuniti in gruppi, consorzi o strutture analoghe, il certificato può riportare, oltre ai dati dei singoli stabilimenti certificati, anche quelli dell'organizzazione capogruppo (holding, capogruppo o consorzio). È tuttavia necessario formulare l'informazione in modo da evitare che essa possa essere interpretata come un'estensione della certificazione all'intero gruppo.
- La data in cui la certificazione è stata rilasciata (la data non deve essere anteriore a quella in cui è stata completata la decisione relativa alla certificazione);
- Il termine o la data di scadenza della certificazione, se la certificazione scade dopo un periodo stabilito;
- Nome, Indirizzo e il logo di certificazione dell'organismo di certificazione;
- Marchio UNI "Servizi";
- Ogni altra informazione richiesta dalla norma e/o da altro documento normativo utilizzato per la certificazione;
- Nel caso di emissione di documenti di certificazione sottoposti a revisione, un mezzo per distinguere detti documenti da quelli precedenti obsoleti;
- Un unico codice di identificazione;
- Firma del Direttore di Certifica.

Per UNI 13009:2018
Il certificato consente di identificare quanto segue:

- Denominazione e Ragione Sociale dell'Organizzazione certificata;
- Indicazione della Sede Legale e delle sedi operative dell'operatore balneare;
- Norme/prassi di riferimento di certificazione completa di anno di edizione;
- Attività svolta: es. attività di balneazione, inclusi i servizi offerti (servizi accessori: es. piscina, ristoro, ludico, ricreativi, benessere); nel caso in cui i servizi offerti risultino affidati in subappalto, l'OdC dovrà dichiararlo esplicitamente;
- Nel caso di servizi offerti da terzi sui quali l'Organizzazione non esercita alcun controllo diretto, dovranno essere indicati come esclusi;
- Nel caso in cui la certificazione riguardi più operatori balneari riuniti in gruppi, consorzi o strutture analoghe, il certificato può riportare, oltre ai dati dei singoli stabilimenti certificati, anche quelli dell'organizzazione capogruppo (holding, capogruppo o consorzio). È tuttavia necessario formulare l'informazione in modo da evitare che essa possa essere interpretata come un'estensione della certificazione all'intero gruppo.
- La data in cui la certificazione è stata rilasciata (la data non deve essere anteriore a quella in cui è stata completata la decisione relativa alla certificazione);
- Il termine o la data di scadenza della certificazione, se la certificazione scade dopo un periodo stabilito;
- Nome, Indirizzo e il logo di certificazione dell'organismo di certificazione;
- Ogni altra informazione richiesta dalla norma e/o da altro documento normativo utilizzato per la certificazione;
- Nel caso di emissione di documenti di certificazione sottoposti a revisione, un mezzo per distinguere detti documenti da quelli precedenti obsoleti;
- Un unico codice di identificazione;
- Firma del Direttore di Certifica.

9.2 Funzione dell'Imparzialità, di Indirizzo e Supervisione delle Attività di Certificazione

Certifica ha provveduto a dotarsi di un Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità per:

- Affiancare Certifica nello sviluppo delle politiche relative all'imparzialità delle proprie attività di certificazione;
- Contrastare ogni tendenza, da parte di Certifica, che aspetti commerciali o di altra natura, impediscano una congruente ed obiettiva effettuazione delle attività di certificazione;
- Fornire suggerimenti su aspetti che possono influenzare la fiducia nella certificazione, compresi la trasparenza e la percezione del pubblico;

Altri compiti o attività possono essere affidati al Comitato, purché tali compiti o attività addizionali non ne compromettano il ruolo essenziale di garantire l'imparzialità (es.: la valutazione dei ricorsi.).
Il Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità è l'organo rappresentativo delle parti istituzionali, economiche e sociali interessate alla certificazione e garantisce l'indipendenza, l'imparzialità, la competenza e l'adeguatezza delle risorse impiegate nell'attività di certificazione, per assicurare che:

- L'equilibrio degli interessi rappresentati sia tale che nessun singolo interesse è predominante;
- Vi sia l'accesso a tutte le informazioni necessarie per consentire al Comitato di svolgere le proprie funzioni (ad es. richiedere di partecipare agli audit in veste di osservatori, compatibilmente con le esigenze di pianificazione dell'OdC);
- Il Comitato abbia il diritto di intraprendere azioni indipendenti (per esempio, informando le autorità, gli organismi di accreditamento, le parti interessate) qualora l'Amministratore Unico di Certifica non tenga conto dei suoi suggerimenti. Nell'intraprendere azioni indipendenti, il Comitato deve comunque, rispettare i requisiti di riservatezza, di cui al punto 4.5 della norma, relativi all'Organizzazione ed a Certifica;

I pareri del CSI che siano in conflitto con le procedure operative di CERTIFICA o con altri requisiti obbligatori, non dovrebbero essere seguiti. La Direzione dovrebbe documentare le ragioni che l'hanno portata a decidere di non seguire tali pareri e dovrebbe conservarne le giustificazioni per il riesame da parte del personale appropriato.

9.3 Iscrizione dell'Azienda nell'Elenco delle Organizzazioni Certificate da Certifica

A seguito del rilascio della certificazione Certifica rende disponibile l'informazione ufficiale relativa allo stato della certificazione tramite l'iscrizione nell' Elenco delle Organizzazioni/prodotti certificati disponibile anche sul sito internet e comunque fornibile su richiesta di terzi. Tale documento è un documento controllato e gestito in accordo alle prescrizioni del sistema di gestione del prodotto; esso riporta la ragione sociale, il numero del certificato, norma di riferimento, tipologia d'attività ed i servizi cui applicano la UNI/PdR 131:2023 e/o la UNI ISO 13009:2018, la localizzazione geografica per ogni Organizzazione certificata (o la localizzazione geografica della Sede Centrale e di tutte le strutture rientranti nel campo di applicazione.

Questo documento è di proprietà di Certifica srl – Ogni riproduzione è vietata

10 AUDIT DI SORVEGLIANZA, SUPPLEMENTARE, RINNOVI E MISTERY AUDIT

10.1 Audit di Sorveglianza

Nel triennio di validità della certificazione, Certifica svolge audit periodici di sorveglianza seguendo il Programma triennale. Gli audit di sorveglianza sono audit su campo condotti generalmente su parte dei requisiti di governance / trasversale e dei servizi per la certificazione, almeno una volta l'anno, mirati alla verifica del mantenimento dei requisiti e dei servizi specificati dalla norma in base alla quale è stata rilasciata la certificazione, nonché dell'assenza di modifiche intervenute nell'assetto organizzativo dell'organizzazione certificata ed al suo sistema di gestione.

La data del primo audit di sorveglianza, successivo alla certificazione iniziale, non deve superare i 12 mesi dalla data di decisione di certificazione.
Nell'arco del periodo di validità del certificato devono comunque essere sottoposte a verifica tutte le aree e i processi.
La durata dei mantenimenti deve essere uguale alla durata della verifica iniziale.
Nel corso delle singole visite di sorveglianza vengono esaminati gli elementi della normativa scelti per la specifica visita e gli elementi di mantenimento del sistema di gestione e del prodotto, che permettono di valutarne la sua efficacia, che sono come minimo i seguenti:

- Aree ed elementi soggetti a cambiamenti/modifiche;
- L'efficacia del Sistema di Gestione nel raggiungere gli obiettivi stabiliti dall'organizzazione;
- Continua tenuta sotto controllo delle attività;
- Attuazione dei programmi di miglioramento delle attività e dei prodotti/servizi dell'Organizzazione;
- Verifiche ispettive interne;
- Riesami del SG;
- Trattamento dei reclami;
- Utilizzo dei marchi di conformità e/o di ogni altro riferimento alla certificazione;
- In caso di Organizzazioni Multisito, i siti o cantieri diversi dalla sede principale sono campionati e/o scelti conformemente alle prescrizioni della procedura interna "Organizzazioni Multisito" e alle eventuali prescrizioni applicabili a specifici settori;
- Quando applicabile, un riesame delle azioni intraprese a seguito delle correzioni e/o delle azioni correttive/preventive messe in atto dall'Organizzazione a seguito dei rilievi riscontrati nella precedente visita ispettiva.

La certificazione è mantenuta sulla base di una conclusione positiva da parte del responsabile del gruppo di audit senza ulteriori riesami indipendenti, in quanto:

- Per ogni rilievo o altra situazione che possa comportare la sospensione o la revoca della certificazione, Certifica richiede al responsabile del gruppo di audit di segnalare all'OdC l'esigenza di sottoporre alla decisione del Comitato di Delibera il mantenimento o l'eventuale sospensione/revoca della certificazione;
- Personale competente di Certifica effettua il monitoraggio delle sue attività di sorveglianza, attraverso l'analisi dei rapporti ricevuti dai propri auditor, per assicurare che le attività di certificazione funzionino efficacemente. Tale monitoraggio viene effettuato con una percentuale di campionamento pari al 20%; evidenza di tale attività viene riportata su apposito documento di controllo.

10.2 Modifiche che influenzano la certificazione

Quando lo schema di certificazione introduce requisiti nuovi o requisiti sottoposti a revisione che hanno influenza sul cliente, Certifica garantisce che le modifiche siano comunicate a tutti i clienti e verifica l'attuazione delle modifiche da parte dei propri clienti, intraprendendo le azioni richieste dallo schema.
Certifica monitora le informazioni e modifiche che influenzano la certificazione, comprese le modifiche ad iniziativa del cliente, e decide circa le azioni appropriate.
Certifica utilizza disposizioni contrattuali con i clienti per garantire l'attuazione di questi requisiti, attraverso il regolamento RdC/PRD "Regolamento di certificazione del prodotto" e il regolamento RdM "Regolamento uso del marchio", che sono parte integrante del contratto di certificazione con i clienti.
Le possibili azioni per attuare modifiche che hanno influenza sulla certificazione comprendono:

- la valutazione;
- il riesame;
- la decisione di certificazione e l'eventuale revoca;
- il rilascio della documentazione ufficiale di certificazione sottoposta a revisione per estendere o ridurre il campo di applicazione della certificazione;
- il rilascio della documentazione per le attività di sorveglianza sottoposte a revisione.

Le registrazioni comprendono la motivazione per l'esclusione di qualsiasi delle attività sopra elencate.

Questo documento è di proprietà di Certifica srl – Ogni riproduzione è vietata

10.3 Verifiche ispettive supplementari

Certifica si riserva il diritto, motivato per iscritto all'Organizzazione certificata, di eseguire visite ispettive supplementari (non programmate) nel corso del periodo di certificazione. Le cause per le quali è possibile effettuare verifiche ispettive supplementari comprendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Verificare l'attuazione e l'efficacia dei trattamenti (correzioni) delle Non Conformità e/o delle osservazioni e delle azioni correttive messe in atto dall'Organizzazione;
- Introduzione di modifiche apportate dall'Organizzazione al proprio Sistema e considerate rilevanti da Certifica;
- Per decisione del Comitato di Delibera.

Audit supplementari possono essere disposti da Certifica anche nei seguenti casi

- Uso improprio del marchio e della certificazione;
- Procedimenti giudiziari connessi alla responsabilità da prodotto/servizio difettoso;
- Mancato rispetto della normativa cogente;
- Estensione della certificazione.

In caso di rifiuto delle verifiche supplementari, senza valide motivazioni, da parte dell'Organizzazione, Certifica può avviare l'iter di sospensione della Certificazione (vedere § 11.1).
Gli audit supplementari e le modalità di conduzione, sono notificati all'organizzazione con congruo anticipo.
Tutte le spese relative alle eventuali verifiche supplementari sono da considerarsi a carico dell'Organizzazione; fanno eccezione le verifiche supplementari a seguito di segnalazioni o reclami che saranno a carico dell'Organizzazione solo nel caso in cui gli stessi siano ritenuti giustificati da Certifica.

10.4 Audit Rinnovo della Certificazione

La certificazione ha una validità triennale e decorre dalla data di rilascio della certificazione riportata sul certificato di conformità. Per la frequenza e periodicità delle verifiche (sorveglianze e rinnovo) si applicano le regole definite della UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012.
Per il mantenimento della validità del certificato di conformità, è essenziale che si verifiche quanto segue:

- Le condizioni che hanno portato alla certificazione restino immutate,
- Le visite di sorveglianza abbiano avuto esito soddisfacente,
- L'Organizzazione richiedente sia aggiornata con il pagamento dei corrispettivi concordati,
- Non venga fatto uso scorretto della certificazione e del marchio secondo quanto precisato nel "Regolamento per l'uso del Marchio".

La durata del rinnovo deve essere uguale alla durata della verifica iniziale.
Un audit di rinnovo della certificazione è pianificato e condotto per valutare il continuo soddisfacimento di tutti i requisiti della norma del sistema di gestione applicabile o di altro documento normativo. Lo scopo dell'audit di rinnovo della certificazione è quello di confermare la conformità continua e l'efficacia del sistema di gestione nel suo complesso, nonché la continua pertinenza ed applicabilità al campo di applicazione della certificazione.
L'audit di rinnovo della certificazione prende in considerazione le prestazioni del sistema di gestione nell'arco del periodo di certificazione e comprende il riesame dei precedenti rapporti di audit di sorveglianza.
L'audit di rinnovo si svolge con le stesse modalità descritte nel presente Regolamento per l'audit di certificazione ad eccezione della Fase 1, presente solo in casi particolari. Si procede con la richiesta del questionario F05-01/PRD, alla formulazione del nuovo preventivo ed al calcolo dei tempi di audit secondo quanto prescritto nel §8.1 del presente regolamento.
La visita di rinnovo deve essere svolta prima della scadenza del certificato. Non sono ammesse proroghe alla scadenza dei certificati.
Il rinnovo è subordinato all'esito positivo di un nuovo audit su campo completo ed in tutte le strutture oggetto di certificazione che accerti quanto segue:

- Efficacia del sistema di gestione nella sua globalità, alla luce di modifiche interne ed esterne, e la sua continua pertinenza ed applicabilità al campo di applicazione della certificazione;
- Impegno dimostrato a mantenere l'efficacia ed il miglioramento del sistema di gestione al fine di rafforzare le prestazioni complessive;
- Operatività del sistema di gestione certificato quale contributo al conseguimento della Politica e degli obiettivi dell'Organizzazione.

Questo documento è di proprietà di Certifica srl – Ogni riproduzione è vietata

Il comitato di Delibera di CERTIFICA decide circa il rinnovo delle certificazioni con le stesse evidenze e modalità già descritte precedentemente.
Il certificato di rinnovo riporterà lo stesso codice di identificazione, aggiornato nella data di emissione corrente la quale coinciderà con la data di delibera del rinnovo e sarà in ogni caso antecedente alla scadenza del precedente certificato. Il periodo di validità della certificazione sarà di regola un triennio a partire dalla data di effettiva delibera del rinnovo; tuttavia, al fine di evitare discrepanze, nel caso in cui la decisione sulla certificazione venga presa nei 30 giorni solari precedenti alla data di scadenza, il certificato manterrà la sua continuità temporale.

10.5 Mistery Audit

È possibile che durante il ciclo, in aggiunta alle normali verifiche sopracitate, si renda necessario la conduzione di una verifica a sorpresa, senza preavviso. Il Ministero del Turismo, secondo il criterio della casualità, può procedere all'estrazione delle strutture soggette a verifiche a sorpresa (mystery audit). La durata di questa verifica è pari a quella relativa ai "Servizi per il mantenimento della certificazione, ovvero per le verifiche supplementari per la chiusura della Non Conformità come citato nell'Allegato 1 "Tabella durata standard dei servizi". Questa verifica a sorpresa potrebbe essere condotta in tutto o in parte in incognito.

Questo documento è di proprietà di Certifica srl – Ogni riproduzione è vietata

11 SOSPENSIONE, REVOCA, RIDUZIONE E RESCISSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

11.1 Sospensione della Certificazione

La Direzione di Certifica per motivi ritenuti gravi e formalizzati per iscritto all'Organizzazione tramite PEC, o mezzo equivalente, ha facoltà di sospendere temporaneamente, per un periodo massimo di 6 mesi, la Certificazione concessa.
E' sottoposta alla decisione del Comitato di Delibera l'eventuale sospensione/revoca proposta dal RGVI in occasione di visite di mantenimento che evidenzino gravi carenze tecniche.
Ad esempio, la sospensione può essere applicata quando:

- L'Organizzazione non gestisce correttamente i reclami;
- L'Organizzazione in occasione delle visite di mantenimento mostra gravi carenze nel Sistema, e tali rilievi a giudizio di Certifica, non sono comunque tali da comportare la revoca immediata della Certificazione;
- L'Organizzazione non ha inoltrato, entro 15 giorni solari, la proposta relativa alle azioni correttive stabilite con la tempistica di attuazione, a fronte di osservazioni rilevate;
- L'Organizzazione non rispetta quanto previsto per l'attuazione della risoluzione delle Non Conformità;
- L'Organizzazione non è in grado di completare le azioni correttive entro il periodo concordato;
- L'Organizzazione non è in regola con i pagamenti relativi alle attività già effettuate;
- L'Organizzazione, in base al giudizio di Certifica, abusa del marchio di certificazione dell'Organismo e dell'attestato di certificazione;
- L'Organizzazione non pone rimedio in modo soddisfacente per Certifica all'uso improprio del Certificato e/o dei marchi;
- L'Organizzazione contravviene alle prescrizioni del Regolamento;
- L'Organizzazione richiede la sospensione per giustificati motivi;
- L'Organizzazione apporta modifiche sostanziali al Sistema senza la dovuta notifica a Certificato in mancanza di approvazione da parte di quest'ultimo;
- L'Organizzazione non è in grado di programmare verifiche ispettive di sorveglianza entro il periodo stabilito;
- L'Organizzazione non è in grado di assicurare il regolare svolgimento delle attività di verifica previste, o ne rifiuta od ostacola l'esecuzione;
- L'Organizzazione non garantisce la conformità del Sistema di Gestione a leggi e regolamenti cogenti relativi allo standard di certificazione applicato e non provvede ad adeguare il proprio Sistema di Gestione alle nuove disposizioni;
- L'Organizzazione non garantisce il rispetto dei requisiti cogenti di prodotto e/o servizio;
- L'Organizzazione non informa Certifica di tutti i procedimenti legali in essere inerenti il campo di applicazione della Certificazione;
- A seguito di decisioni del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità;
- L'Organizzazione certificata non consenta lo svolgimento degli audit di sorveglianza o di rinnovo della certificazione con la periodicità necessaria;
- L'Organizzazione certificata non comunica intenzione e modalità di modifica del sistema di gestione e/o altre modifiche quali cambio di sede legale e/o operativa, denominazione sociale, tipologia societaria, ecc.

Nei succitati casi Certifica invia all'intestatario un richiamo scritto, invitandolo a regolarizzare la propria posizione entro un termine all'uopo stabilito e/o entro le scadenze previste. In mancanza di riscontro o nel caso che le necessarie azioni correttive non siano intraprese dall'Organizzazione, l'Organismo provvede alla sospensione della certificazione.

A seguito della sospensione l'Organizzazione deve:

- Cessare l'utilizzazione del marchio Certifica e dei riferimenti alla certificazione;
- Astenersi dal pubblicizzare ulteriormente la certificazione.

Le sospensioni sono riportate sull'Elenco delle Organizzazioni Certificate disponibile sul sito web e comunque, Certifica può rendere pubblica la sospensione con le modalità che ritiene più opportune.
Se l'Organizzazione, entro i tempi stabiliti dall'OdC, provvede a rimuovere le cause che hanno portato alla sospensione del certificato, Certifica provvede alla riattivazione della certificazione. E' sottoposta alla decisione del Comitato di Delibera la riattivazione dei certificati sospesi a causa della rilevazione di gravi carenze tecniche.
Se l'Organizzazione non risolve, nel tempo stabilito da Certifica, le problematiche oggetto della sospensione, l'OdC provvede a sanzionare tramite revoca o riduzione dello scopo di certificazione.

11.2 Revoca

La certificazione è revocata dalla Direzione di Certifica nei seguenti casi:

- Persistere, oltre i tempi di cui al precedente § 11.1, delle cause che hanno portato alla sospensione della certificazione;
- Reiterata indisponibilità ad acconsentire l'audit da parte del personale di Certifica;
- Ripetuta inosservanza degli impegni assunti con Certifica per porre rimedio alle NC/OSS riscontrate e segnalate nel corso degli audit;

Questo documento è di proprietà di Certifica srl – Ogni riproduzione è vietata

- Cessazione delle attività oggetto di certificazione per un periodo di tempo superiore a 12 (dodici) mesi;
- Gravi violazioni o irregolarità nell'utilizzo del certificato e del logo di certificazione;
- Persistenza della condizione di morosità per oltre 1 (un) mese dal ricevimento della diffida/sollecito inviata da Certifica a mezzo PEC ed in ogni caso entro 120 giorni solari dall'emissione della fattura (solo per audit di mantenimento, sono esclusi audit di certificazione e rinnovo per i quali i pagamenti devono essere effettuati prima dell'emissione del certificato;
- Altre violazioni gravi del contratto e del Regolamento;
- Fallimento o liquidazione dell'Organizzazione;
- Accertata inosservanza della normativa cogente con particolare riferimento ad eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi passati in giudicato;
- Mancato adeguamento del sistema di gestione per la qualità alle modifiche del presente Regolamento;
- Rinuncia alla procedura di arbitrato in caso di contenziosi.
- Cessione ad altra Organizzazione del ramo d'azienda preposto allo svolgimento delle attività rientranti nello scopo della certificazione;
- Fusione con altra/e Organizzazione/i;
- Scissione;
- Conferimento in toto dell'azienda ad altra Organizzazione.

La revoca della certificazione è notificata all'Organizzazione a mezzo PEC con l'indicazione delle ragioni del provvedimento adottato.
A seguito della revoca, l'Organizzazione deve:

- Restituire l'originale/i del certificato/i di conformità;
- Non utilizzare le copie e riproduzioni del certificato/i;
- Cessare l'utilizzazione del marchio e dei riferimenti alla certificazione;
- Astenersi dal pubblicizzare ulteriormente la certificazione.

In tutti i casi di revoca della certificazione, saranno dovuti all'OdC tutti i corrispettivi maturati per la prestazione dei servizi resi, nonché il rimborso di tutti i costi, le spese e gli oneri sostenuti da Certifica per la prestazione dei Servizi resi sino alla data di revoca, nonché quanto disposto all'interno dell'offerta di certificazione sottoscritta.
L'Organizzazione cui è stata ritirata la certificazione può ripresentare domanda di certificazione soltanto a seguito della dimostrazione che sono già stati portati a termine efficacemente i provvedimenti che Certifica ha ritenuto idonei ad evitare il ripetersi delle condizioni che avevano dato luogo al provvedimento.

11.3 Riduzione

La riduzione della certificazione può riguardare la norma, le attività, le strutture certificate. La riduzione della certificazione è effettuata su specifica richiesta dell'Organizzazione, o su decisione di Certifica.
Per avviare l'iter, il licenziatario deve presentare una formale richiesta indicando l'oggetto della riduzione, a seguito della quale Certifica può decidere di:

- Effettuare un esame della documentazione del sistema di gestione del prodotto;
- Effettuare un Audit Supplementare;
- Richiedere la presentazione di una nuova domanda di certificazione (vedi § 8.1);
- Accordare semplicemente la riduzione sulla base dell'analisi della documentazione (richiesta di riduzione).

Nel caso in cui l'analisi della documentazione e/o l'audit abbiano esito positivo, Certifica rilascia un nuovo certificato.
La riduzione della certificazione può essere disposta anche da Certifica nel caso:

- Di modifiche apportate al sistema di gestione del prodotto.
- In cui l'Organizzazione non sia più attiva per il prodotto/servizio oggetto della certificazione o parte di esso;
- In cui l'Organizzazione non risulti più conforme per una parte del campo di applicazione.

La pratica relativa alla riduzione viene esaminata dal Comitato di Delibera e nel caso in cui l'analisi della documentazione e/o l'audit abbiano esito positivo, Certifica rilascia un nuovo certificato.

11.4 Rinuncia della certificazione

Un'azienda può rinunciare alla Certificazione in suo possesso presentando formale disdetta del contratto, con preavviso superiore a tre mesi, alla scadenza del Certificato, o nel caso di Variazione delle Norme di riferimento della Certificazione, di modifiche ai Regolamenti per la Certificazione dei sistemi Aziendali e/o per l'uso del Marchio, o per disdetta unilaterale del contratto, nel periodo di validità triennale del Certificato.
In tutti i casi di rinuncia, saranno dovuti all'OdC tutti i corrispettivi maturati per la prestazione dei servizi resi, nonché il rimborso di tutti i costi, le spese e gli oneri sostenuti da Certifica per la prestazione dei Servizi resi sino alla data di efficacia della rinuncia stessa, nonché quanto disposto all'interno dell'offerta di certificazione sottoscritta.
Certifica provvede all'annullamento del Certificato e contestualmente all'eliminazione del nominativo del cliente dall'Elenco delle Aziende Certificate. La rinuncia è, quindi, effettiva, a decorrere dal momento dell'annullamento del Certificato.

Questo documento è di proprietà di Certifica srl – Ogni riproduzione è vietata

12 MODIFICHE ALLA CERTIFICAZIONE

12.1 Notifica di Modifiche alle Norme per la Certificazione dei Sistemi di Gestione da Parte di Certifica

Le modifiche dei requisiti della certificazione conseguenti a variazioni delle norme di riferimento per la certificazione dei sistemi di gestione del prodotto, sono tempestivamente comunicate per iscritto da Certifica ai clienti, con l'indicazione della data in cui entreranno in vigore.
Tutte le Organizzazioni che sono sottoposte ad audit nei primi 6 mesi dalla data di entrata in vigore di cui sopra, saranno verificate a fronte della vecchia o della nuova norma in funzione della richiesta dell'Organizzazione.
L'adeguamento alla nuova norma è obbligatorio per il successivo audit.
Tutte le Organizzazioni che sono sottoposte ad audit successivamente ai 6 mesi dalla data di entrata in vigore saranno verificate con la nuova norma.
Le Organizzazioni possono chiedere, per iscritto, informazioni e chiarimenti a cui Certifica risponderà per iscritto.

12.2 Notifica di Modifiche al Regolamento da Parte di Certifica

Le modifiche, conseguenti alle variazioni delle norme e/o del sistema di gestione di Certifica, descritto nel presente Regolamento, sono comunicate ai clienti, i quali possono comunicare per iscritto i loro pareri o richiedere chiarimenti entro 30 giorni lavorativi dalla data di notifica delle modifiche.
Relativamente alle Organizzazioni che non hanno formulato rilievi vige il principio del silenzio-assenso per cui le modifiche si intendono accettate.
Le Organizzazioni possono adeguarsi alle nuove prescrizioni entro il termine di 3 mesi solari dalla comunicazione suddetta oppure rinunciare alla certificazione secondo le modalità indicate al § 11.4 del presente Regolamento.

12.3 Notifica di Modifiche Apportate dall'Organizzazione Certificata

L'Organizzazione, come richiesto al § 7.1, deve notificare nel termine di 60 gg. l'avvenuta modifica al proprio sistema di gestione e ogni altra modifica significativa che possa comprometterne la conformità.
A puro titolo indicativo e non esaustivo si citano:

- Modifiche organizzative (N° addetti), modifiche delle modalità operative, del sistema di gestione e dei prodotti;
- Estensione/riduzione del sistema di gestione a nuovi prodotti/servizi o delle strutture (es. configurazione della struttura come catena, aggiunta di una struttura alla catena, etc.);
- Modifica della normativa di riferimento;
- Modifiche legate ad aspetti legali, commerciali, cambio di sede legale e/o operativa, indirizzi di contatto e siti, denominazione sociale, tipologia societaria, cambi di proprietà.

Certifica comunica per iscritto all'Organizzazione, entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta d'approvazione delle modifiche, le azioni che intende intraprendere:

- Un'integrazione di dati, documenti e informazioni;
- Un esame completo della documentazione del sistema di gestione;
- Un Audit Supplementare;
- La presentazione di una nuova Domanda di certificazione (vedi § 8.1).

Le spese per le eventuali azioni di verifica sono a carico dell'Organizzazione.
La titolarità della certificazione può essere trasferita ad altro soggetto giuridico (es. variazione della ragione sociale, cessione/affitto del ramo d'azienda o conferimento totale) soltanto previa valutazione del mantenimento delle condizioni richieste per la certificazione nei termini sopra esposti.
Eventuali modifiche, anche formali, richieste dall'Organizzazione a certificati emessi da Certifica comportano l'emissione di un nuovo certificato e un addebito fisso per spese amministrative, come riportato sull'Offerta.

Questo documento è di proprietà di Certifica srl – Ogni riproduzione è vietata

13 TRASFERIMENTO DELLE CERTIFICAZIONI

È possibile, per un'Organizzazione, il trasferimento delle certificazioni a Certifica come previsto dalla Guida IAF MD2:2017. Rientrano in quest'ambito anche gli Organismi che hanno cessato l'attività pur avendo mantenuto l'accreditamento fino alla cessazione, ma sono esclusi quelli che hanno visto l'accreditamento revocato per qualsiasi motivo. Nel caso di sospensione dell'accreditamento valgono le indicazioni dell'Ente di accreditamento in merito alla validità dei certificati emessi.

Il trasferimento può essere effettuato a condizione che i seguenti presupposti siano rispettati:

- Il certificato da trasferire sia in corso di validità (ossia non sottoposto a provvedimenti di sospensione, ritiro, ecc.);
- Il certificato sia stato rilasciato da Organismo di certificazione accreditato da ACCREDIA o da altro Ente di Accreditamento firmatario di IAF MLA EA;
- La validità del certificato non sia subordinata allo svolgimento di verifiche straordinarie, rispetto al normale schema di sorveglianza di Certifica, da parte dell'emittente il primo certificato;
- Non vi siano procedimenti giudiziari in corso o condanne passate in giudicato per responsabilità da prodotto difettoso.

Certifica si riserva di valutare la richiesta di trasferimento mediante lo svolgimento di apposita istruttoria tesa alla verifica dei suddetti presupposti.

In questa fase il richiedente deve fornire a Certifica tutte le informazioni e documenti relativi agli audit pregressi (ultimo rapporto di certificazione o rinnovo, i successivi rapporti di sorveglianza, i relativi rilievi, eventuali reclami e le relative azioni correttive intraprese), le ragioni della richiesta di trasferimento, pena la non applicazione del procedimento di transfer. Eventuali non conformità ancora aperte dovrebbero essere chiuse dall'Organismo emittente prima del trasferimento, diversamente, dovranno essere fornite correzioni e azioni correttive, in modo che possano essere chiuse da Certifica.

L'istruttoria prevede l'emissione di un'offerta economica elaborata sulla base del Tariffario in funzione del costo previsto per il riesame della documentazione e del momento contrattuale (sorveglianza o rinnovo) del certificato da trasferire.

Certifica può emettere il certificato dopo il riesame della documentazione, seguendo il normale iter di delibera, conformandosi al programma di sorveglianza pianificato dall'Organismo che ha rilasciato il certificato.

Il certificato riporterà come data di prima emissione quella indicata sul certificato emesso dal precedente Organismo.

Nel caso non vi siano i presupposti per accettare il trasferimento, la richiesta da parte dell'Organizzazione sarà trattata come se fosse una richiesta di prima certificazione.

Segnatamente, il transfer può essere effettuato a condizione che i seguenti presupposti siano rispettati (circolare informativa Milano, 17/11/2017 Oggetto: Circolare informativa N° 26/2017 - Dipartimento Certificazione e Ispezione Revisione documenti MD, chiarimenti IAF, transizioni ISO 17021-2 e ISO 17021-3):

- Si applica per certificati coperti da accreditamento a livello IAF MLA, ma anche EA MLA;
- E' stata recepita la risoluzione EA (che ACCREDIA già applica nelle proprie delibere) che prevede che un certificato emesso da un CAB che sia stato sospeso o revocato, o che abbia comunque cessato di operare, può essere trasferito entro un periodo massimo di sei mesi; in questi casi deve essere sempre informato l'ente di accreditamento prima del trasferimento. Oltre i sei mesi, si deve gestire la pratica come nuova certificazione;
- CAB cedente conferma la validità di un certificato prima delle attività di transfer.
- La verifica di sopralluogo in fase di trasferimento del certificato ("pre-transfer visit") è obbligatoria solo se richiesta a seguito dell'esame documentale di "pre-transfer review" (ad esempio in caso di NC maggiori non chiuse). Il pre- transfer visit non è un audit;
- I CAB devono definire i criteri di competenza per chi effettua il pre-transfer review, mentre la competenza di chi effettua il pre-transfer visit deve necessariamente essere pari a quella di un auditor qualificato per le aree tecniche oggetto di verifica;
- Per l'effettuazione del pre-transfer review è necessario ricevere i documenti degli audit dell'ultimo triennio
- In caso di mancanza di tale documentazione, l'Organizzazione deve essere trattata come un nuovo cliente;
- In fase di pre-transfer review è richiesto al CAB subentrante di stabilire e registrare il proprio piano e programma di audit, eventualmente rivedendo anche quanto previsto inizialmente dal CAB precedente;
- L'attività di trasferimento di un certificato non può coincidere con un audit di sorveglianza o rinnovo. Questo significa che occorre prima completare l'attività di transfer (esame documentale + eventuale pre-transfer visit), e solo dopo può essere svolto l'audit audit di sorveglianza o rinnovo;
- Dopo l'attività di transfer (esame documentale + eventuale pre-transfer visit), segue una normale attività di delibera, svolta da personale indipendente da chi ha svolto l'esame documentale e l'eventuale pre-transfer visit;
- La delibera del certificato avviene dopo il transfer, prima di fare la sorveglianza o il rinnovo. Il certificato emesso al completamento delle attività di trasferimento, se riporta la data di certificazione iniziale, deve indicare che il certificato è stato rilasciato da un altro CAB in precedenza;
- Viene rafforzato l'obbligo di collaborazione tra i CAB (su richiesta, il CAB cedente deve fornire al CAB subentrante tutti i documenti e le informazioni previste dal documento IAF MD 02, quali documenti di audit, informazioni sulla validità del certificato, NC e loro stato), pena la somministrazione di provvedimenti sanzionatori da parte degli enti di accreditamento (sospensione e revoca dell'accreditamento);
- Un CAB non può revocare un certificato solo perché un'azienda gli comunica l'intenzione di trasferire la

Questo documento è di proprietà di Certifica srl – Ogni riproduzione è vietata

certificazione ad un altro CAB, pena la somministrazione di provvedimenti sanzionatori da parte degli enti di accreditamento (sospensione e revoca dell'accreditamento);

- Una volta completate le attività di trasferimento ed emesso il relativo certificato, il CAB deve informare il CAB che aveva rilasciato il precedente certificato.

Certifica effettua il riesame della documentazione e le evidenze vengono registrate sul Mod. F01-05/PRD, "Riesame della domanda" nel campo relativo al Subentro ad altro OdC.
Il riesame prevede l'emissione di un'offerta economica elaborata sulla base del Tariffario in funzione del costo previsto per il riesame della documentazione e del momento contrattuale (sorveglianza o rinnovo) del certificato da trasferire.
Certifica emette il certificato dopo il riesame della documentazione, seguendo il normale iter di delibera, conformandosi al programma di sorveglianza pianificato dall'Organismo che ha rilasciato il certificato.
Nel caso non vi siano i presupposti per accettare il trasferimento, la richiesta da parte dell'Organizzazione sarà trattata come se fosse una richiesta di prima certificazione.

Questo documento è di proprietà di Certifica srl – Ogni riproduzione è vietata

14 TARIFFE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

14.1 Tariffe

Gli importi per la certificazione sono definiti nell'offerta predisposta da Certifica applicando il Tariffario ai dati ed alle informazioni comunicati dall'Organizzazione. Essi sono validi per i primi 3 anni di certificazione. I costi relativi ai trienni successivi, sono soggetti ad aggiustamenti sulla base del tasso d'inflazione ISTAT dell'anno precedente.
L'offerta può essere modificata se i dati forniti in fase di offerta si rivelino errati o difformi; tali variazioni/difformità possono essere:

- Comunicate dall'Organizzazione a seguito di modifiche interne intervenute dopo le richieste di offerta;
- Rilevate a seguito di audit,
- A seguito di variazione del Tariffario.

Certifica notifica le variazioni ai clienti, per fax o posta elettronica, riconoscendo il diritto, entro 30 giorni solari dalla notifica, di risolvere il contratto rinunciando alla certificazione.
Trascorso il suddetto termine le modifiche sono da intendersi automaticamente accettate.
Per le eventuali attività svolte prima della scadenza del termine, all'Organizzazione che si avvalga del diritto di rinuncia, sono praticate le tariffe antecedenti alle variazioni.

14.2 Condizioni di pagamento

I pagamenti relativi a certificazione/mantenimento devono essere versati nei tempi e con le modalità indicate nell'Offerta e nelle successive comunicazioni amministrative. Sui ritardati pagamenti si applicherà un saggio di interessi così come disciplinato dall'art. 5 del Decreto Legislativo 9 ottobre 2012 n. 231.
Il mancato versamento delle somme richieste comporta la non effettuazione da parte di Certifica dell'attività e, quando applicabile, l'emissione di una lettera di diffida, contenente il termine per l'effettuazione del pagamento, decorso il quale si procederà automaticamente alla sospensione e successivamente alla revoca della certificazione, nel caso di permanenza delle condizioni di insolvenza, come previsto al § 11 del presente Regolamento.
L'annullamento e/o la richiesta di rinvio dell'audit comunicata a Certifica con un preavviso inferiore ai 4 giorni lavorativi, comporta l'addebito del 50% dell'importo globale dell'audit stesso.

15 USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO

Una volta completato positivamente il processo di verifica ed emesso il relativo certificato, viene concessa all'Organizzazione l'autorizzazione all'utilizzo del marchio di certificazione di sistema e del certificato.
Il marchio è di esclusiva proprietà di Certifica e ne è vietato l'uso senza esplicita autorizzazione.
L'Organizzazione è tenuta a utilizzare il marchio/marchi e/o il certificato in accordo ai requisiti definiti nel "Regolamento per l'uso del marchio" disponibile sul sito.

Questo documento è di proprietà di Certifica srl – Ogni riproduzione è vietata

16 RISERVATEZZA

Certifica in quanto Titolare del trattamento dei dati personali, riportato anche in Organigramma, garantisce la riservatezza di tutti gli atti, dati e informazioni riguardanti le Organizzazioni che, a partire dalla domanda di certificazione, sono considerati riservati e gestiti nel rispetto della legge applicabile come da Reg. (UE) n°2016/679 noto con la sigla GDPR.
Tutte le persone, interne ed esterne (comitati, auditor, fornitori di servizi informatici, ecc.) coinvolte nel processo di certificazione o che per altri motivi hanno accesso agli uffici di Certifica, sottoscrivono un preciso impegno di riservatezza ed assenza di conflitto di interessi, che nei casi applicabili, è riportato anche nel contratto (auditor, fornitori di servizi, ecc.).
Certifica informa il cliente, in anticipo, circa le informazioni che intende rendere pubbliche. Tutte le altre informazioni, tranne quelle rese pubbliche dall'Organizzazione, saranno considerate confidenziali.
Tranne per quanto richiesto dalla norma, non saranno divulgate, a una terza parte, informazioni su un particolare cliente o persona senza il consenso scritto della stessa Organizzazione o persona. Nei casi in cui la legislazione richieda a Certifica di divulgare informazioni riservate a una terza parte, l'Organizzazione o la persona interessata saranno informate in anticipo circa le informazioni fornite, salvo contraria disposizione di legge.
Le informazioni riguardanti il cliente provenienti da fonti diverse da quelle dello stesso (per esempio da chi presenta un reclamo, da autorità in ambito legislativo), sono trattate come informazioni riservate, in maniera conforme alla politica di Certifica
Il personale, compresi i membri dei Comitati, i fornitori, il personale di organismi esterni o le persone che operano per conto di Certifica, come detto, sono tenute alla riservatezza di tutte le informazioni ottenute o derivanti dall'esecuzione delle attività Certifica
Certifica dispone ed utilizza apparecchiature e dispositivi che garantiscano il trattamento in sicurezza delle informazioni riservate (accesso ad ogni personal computer con password, documenti e registrazioni proprie o di richiedenti e licenziatari in armadi sotto chiave).
Quando le informazioni riservate sono rese disponibili ad altri organismi (per esempio enti di accreditamento, ecc.) Certifica informa il cliente di tali azioni.
Inoltre, quanto sopra è valido fatto salvo che:

- La pubblicazione di dati sia prevista dalle regole di accreditamento o di certificazione (Elenco delle Organizzazioni Certificate comprensivo dell'indirizzo, e la descrizione dei campi di applicazione della certificazione rilasciata, e le date di rilascio e/o di scadenza della certificazione stessa);
- La comunicazione sia prevista ai sensi del presente Regolamento per l'efficace esercizio delle proprie funzioni. In tal caso, essa deve rimanere circoscritta ai destinatari della medesima;
- Sia diversamente stabilito per legge o disposto dall'Autorità Giudiziaria;
- La divulgazione avvenga su consenso esplicito ed unanime di tutte le parti interessate.

L'accettazione del presente Regolamento autorizza Certificaal trattamento, alla comunicazione e alla diffusione delle informazioni/dati coerentemente a quanto espresso nel presente paragrafo e nel rispetto delle leggi cogenti.

Questo documento è di proprietà di Certifica srl – Ogni riproduzione è vietata

17 RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI

17.1 Ricorsi

Il ricorso si applica al caso in cui un'Organizzazione intenda ricorrere contro una qualsiasi decisione presa nei suoi confronti. Il ricorso, che non sospende il provvedimento/la sanzione, deve essere presentato con lettera raccomandata R.R. entro 10 (dieci) giorni lavorativi, dalla notifica del/della provvedimento/sanzione.
Certifica conferma, per iscritto, il ricevimento del ricorso e nella stessa lettera, comunica all'Organizzazione i nominativi dei componenti del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità di cui il Direttore può avvalersi per prendere in esame la pratica, che possono essere tutti (in genere tutti) o solo una parte tra i più competenti sull'oggetto del ricorso.
L'attivazione del Comitato garantisce indipendenza, imparzialità e non coinvolgimenti precedenti nei contenuti del ricorso e, soprattutto, che non vi siano azioni di natura discriminatoria nei confronti del ricorrente. Il Comitato decide, valutando tutto l'iter di ricezione, validazione ed esame del ricorso da parte di Certifica e tenendo presente gli esiti di ricorsi simili, antecedenti. Inoltre, esso garantisce, la loro registrazione, rintracciabilità, le azioni per risolverli e l'adozione di correzioni e/o azioni correttive appropriate.
L'Organizzazione può avanzare obiezioni in merito alla composizione del gruppo dei membri a cui viene sottoposto il ricorso presentato. Nel caso di motivazioni oggettive, è prevista la sostituzione del membro o dei membri del gruppo interessati alla ricusazione. Tale ricusazione deve essere presentata per iscritto entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione dei nominativi. Dopo l'analisi del ricorso e decisioni in merito da parte del Comitato, Certifica fornisce una risposta scritta all'Organizzazione ricorrente entro 3 (tre) mesi solari dalla presentazione dell'appello. Certifica fornisce rapporti sullo stato di avanzamento del ricorso, ogni qualvolta vi siano delle modifiche sull'avanzamento stesso. Le spese relative alle attività derivanti dal ricorso sono a carico dell'Organizzazione nel solo caso in cui essa risulti parte soccombente.

17.2 Reclami e segnalazioni

Certifica prende in considerazione tutti i reclami e le segnalazioni pervenute per iscritto dai clienti o da altre parti e li gestisce in accordo al presente Regolamento.
Essi sono identificati e registrati in apposito registro, analizzati da tecnici che non hanno avuto alcun coinvolgimento precedente nei contenuti del reclamo stesso (tipicamente il Responsabile Qualità) e sono verificate tutte le informazioni necessarie per valutarne la fondatezza. Nel caso in cui il reclamo si riveli infondato, Certifica informa per iscritto il reclamante motivando le ragioni per cui il reclamo è da considerarsi infondato.
Nel caso di reclamo fondato, afferente ad attività di certificazione di cui è responsabile l'OdC, Certifica provvede ad analizzare i fatti descritti, le registrazioni, i comportamenti degli auditor, la pratica di riferimento per verificare l'efficacia del sistema di gestione, ecc. Sulla base di tali analisi, Certifica provvederà alla correzione dell'evento e, quando sono note le cause, aprirà un'azione correttiva.
Nel caso la segnalazione si riferisca ad un'Organizzazione certificata, Certifica notifica per iscritto all'Organizzazione il reclamo, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento e, quando applicabile, richiedendo alla stessa l'attuazione di un'azione correttiva che sarà successivamente valutata dall'OdC. Ove ritenuto necessario Certifica dispone l'effettuazione di audit supplementari.
Su richiesta, anche telefonica, da parte del reclamante, Certifica fornisce rapporti sullo stato di avanzamento del reclamo.
A conclusione delle attività di cui sopra, Certifica, dopo aver comunicato per iscritto al reclamante (entro 30 giorni solari), gli esiti del processo di trattamento del reclamo valuterà con lo stesso la possibilità di comunicare all'esterno informazioni circa il reclamo stesso.
I reclami possono pervenire a Certifica tramite qualsiasi mezzo, purché in forma scritta (fax, e-mail, posta ordinaria); allo scopo di garantire una rapida ed efficace risposta, è preferibile utilizzare il modello appositamente predisposto, presente sul sito internet dell'OdC.
Eventuali reclami verbali o telefonici sono presi in considerazione, a patto che non siano anonimi e che siano seguiti comunque, da comunicazione scritta.
Tutta l'attività sopra descritta è assoggettata a requisiti di riservatezza, per quanto riguarda il reclamante ed il contenuto del reclamo stesso, compatibilmente con le prescrizioni di notifica ai soggetti previsti dalla norma.

17.3 Contenziosi

Qualunque contenzioso che dovesse insorgere:

- in ordine all'interpretazione, attuazione, esecuzione, validità, efficacia e risoluzione del contratto di certificazione o per qualsiasi altra ragione (ad esempio, non soddisfacente risposta ad un ricorso) e comunque riferita al rapporto contrattuale Certifica– Organizzazione;
- tra le parti, direttamente o indirettamente, per l'applicazione o per l'interpretazione del presente "Regolamento per la Certificazione" o per qualsiasi altra ragione, è devoluto esclusivamente al lodo di un collegio arbitrale secondo la procedura di arbitrato irrituale.

Tale collegio è composto da tre membri, due dei quali nominati dalle parti, uno per ciascuna, ed il terzo, con

Questo documento è di proprietà di Certifica srl – Ogni riproduzione è vietata

funzione di presidente del collegio arbitrale, dai due arbitri nominati dalle parti.
In mancanza di accordo l'arbitro viene nominato dal presidente del Foro di Napoli. La parte che riterrà di promuovere l'arbitrato comunicherà all'altra a mezzo lettera raccomandata A.R. Il nome dell'arbitro da essa designato. La parte che ha ricevuto tale comunicazione dovrà a propria volta comunicare con lettera raccomandata A.R. all'altra parte il nominato. L'arbitrato, come detto, sarà irrituale ma secondo diritto e le parti si impegnano a considerare la decisione arbitrale come manifestazione della propria volontà contrattuale ed a rispettarla come tale ai sensi dell'articolo 1372 c.c.
Le spese dell'arbitrato sono a carico del soccombente. La sede dell'arbitrato è in via esclusiva Napoli.
Relativamente ai contenziosi, la notifica è registrata nella pratica di certificazione dell'Organizzazione e copia della stessa è inviata al Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità.
Per tutte le altre controversie che dovessero insorgere tra Certifica e soggetti differenti dalle Organizzazioni licenziatarie, è competente in via esclusiva il Foro di Napoli.

Questo documento è di proprietà di Certifica srl – Ogni riproduzione è vietata

18 GESTIONE DI CASI PARTICOLARI

Di seguito sono illustrate le possibili richieste da parte delle Organizzazioni già certificate da Certificae le modalità di gestione da parte di Certifica, delle stesse.

18.1 Cessione di Ramo d'Azienda

Riguardo a questa problematica i casi possibili sono:

1) Cessione di tutto il ramo d'azienda certificato: si procede alla revoca del certificato senza effettuazione di audit;
2) Cessione di parte del ramo d'azienda certificato: si procede alla riduzione dello scopo relativo alle attività cedute senza effettuazione di audit.

18.2 Conferimento in Toto d'Azienda

Si procede alla revoca del certificato senza effettuazione di audit.

18.3 Variazioni di scarsa rilevanza sulla certificazione

18.3.1 Cambio di denominazione sociale

L'azienda ha variato la denominazione così come si evince da visura camerale esibita in sede di audit ed inviata a Certifica in precedenza, senza altre modifiche: si procede all'emissione di nuovo certificato.

Trasformazione

L'azienda ha modificato esclusivamente il tipo di società (es. da società di persone a società di capitali), si procede all'emissione di nuovo certificato.

18.3.2 Cambio di Sede

Premesso che per sede legale si intende quella riportata nella visura camerale, mentre l'operativa è la sede dove si svolgono di fatto le attività, nel caso che le due siano distinte vale quanto appresso riportato:

Cambio di Sede Legale

L'azienda ha variato la sola sede legale, si procede all'emissione di nuovo certificato.

Cambio di Sede Operativa

L'azienda ha variato la sede operativa:

1. si procede ad un Audit Supplementare con emissione di un nuovo certificato se la richiesta è a cavallo tra due visite;
2. si procede ad un Audit di sorveglianza con emissione di un nuovo certificato se la richiesta è a ridosso dell'audit di sorveglianza.

Nel caso che le due sedi coincidano vale quanto descritto per il cambio di Sede Operativa.
L'emissione del Certificato è decisa dalla Direzione.

Questo documento è di proprietà di Certifica srl – Ogni riproduzione è vietata