REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE

REDATTO DAL RESPONSABILE QUALITÀ	APPROVATO DALLA DIREZIONE GENERALE
BARBARA LODDO	**PAOLO COLITTI**

1. PURPOSE AND SCOPE 3

2. REFERENCE DOCUMENTS 3

3. DEFINITIONS 3

4. GENERAL PRINCIPLES 3
4.1 Impartiality, independence and confidentiality 3
4.2 Non-discriminatory access 3

5. APPLICATION, REVIEW AND QUOTATION 3
5.1 Application for certification 4
5.2 Application review 4
5.3 Quotation and financial conditions 4

6. CONTRACT AND CERTIFICATION PROGRAMME 4

7. INITIAL CERTIFICATION AUDIT 4
7.1 Stage 1 4
7.2 Stage 2 4
7.3 Opening and closing meetings 5

8. MANAGEMENT OF NONCONFORMITIES 5

9. CERTIFICATION DECISION AND ISSUANCE OF THE CERTIFICATE 5

10. MAINTENANCE, SURVEILLANCE AND RECERTIFICATION 5
10.1 Surveillance audits 5
10.2 Recertification 5

11. CHANGES, EXTENSIONS AND TRANSFERS 6
11.1 Changes to the client or certified system 6
11.2 Extension or reduction of scope 6
11.3 Transfer of certification 6

12. SUSPENSION, RESTORATION, REDUCTION, WITHDRAWAL AND VOLUNTARY CANCELLATION 6
12.1 Suspension 6
12.2 Restoration of certification 6
12.3 Reduction of scope 6
12.4 Withdrawal of certification 6
12.5 Voluntary cancellation 7

13. USE OF THE CERTIFICATE AND CERTIFICATION MARK 7

14. CLIENT RIGHTS AND OBLIGATIONS 7
14.1 Client obligations 7

15. COMPLAINTS AND APPEALS 7

16. CONFIDENTIALITY AND PUBLIC DISCLOSURE OF INFORMATION 7

17. REMOTE, MULTI-SITE AND SPECIAL AUDITS 8
17.1 Remote or blended audits 8
17.2 Multi-site organizations 8
17.3 Special audits 8

18. AMENDMENTS TO THE REGULATIONS 8

19. REFERENCED ANNEXES AND FORMS 8

20. CONTRACTUAL TERMS 8

21. DATA PROTECTION AND PRIVACY 8

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento definisce le condizioni generali applicabili ai clienti che richiedono a TNV EUROPE la certificazione dei sistemi di gestione. Il documento disciplina le fasi di domanda, riesame, offerta, pianificazione, audit, decisione di certificazione, mantenimento, rinnovo, modifica, sospensione, revoca, rinuncia volontaria e utilizzo del certificato.
Il presente Regolamento si applica a tutte le certificazioni dei sistemi di gestione rilasciate da TNV EUROPE nell'ambito degli schemi gestiti dall'Organismo di Certificazione, comprese le certificazioni singole, integrate e multisito, nonché le attività svolte in presenza, da remoto o con modalità mista.
Per la certificazione dei sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni (SGSI), il presente Regolamento si applica inoltre alla certificazione ISO/IEC 27001:2022, inclusa la valutazione dei pertinenti controlli ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018, ove inclusi nel campo di certificazione concordato e nella Dichiarazione di Applicabilità. Tali controlli non costituiscono norme autonome di certificazione dei sistemi di gestione.
L'accettazione dell'offerta/contratto comporta la piena accettazione del presente Regolamento e degli ulteriori documenti contrattuali e tecnici richiamati da TNV EUROPE.

2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Il processo di certificazione è condotto conformemente ai requisiti applicabili, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- ISO/IEC 17021-1, requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione;
- norme di certificazione richieste dal cliente, quali ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 o altri schemi applicabili;
- documenti IAF obbligatori e documenti tecnici applicabili allo specifico schema, ove pertinenti;
- regole dell'Organismo di Accreditamento competente e requisiti contrattuali di TNV EUROPE;
- procedure interne di TNV EUROPE relative alla certificazione, alla determinazione dei tempi di audit, alla gestione delle non conformità, dei ricorsi e dei reclami, all'uso del marchio di certificazione e alla gestione dell'imparzialità.

Per la certificazione SGSI, i riferimenti applicabili comprendono ISO/IEC 27001:2022 (Sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni — Requisiti), ISO/IEC 27006-1:2024 (Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione dei sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni — Parte 1: Generalità) e ISO/IEC 27002:2022 quale guida, ove pertinente. ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018 sono considerate ove applicabili alle attività certificate e al campo di applicazione concordato. I requisiti specifici della ISO/IEC 27006-1:2024 integrano quelli della ISO/IEC 17021-1:2015.
In caso di contrasto tra il presente Regolamento e i requisiti di legge, di accreditamento o i documenti obbligatori applicabili, prevalgono questi ultimi.

3. DEFINIZIONI

Ai fini del presente Regolamento si applicano le definizioni contenute nelle pertinenti norme di riferimento. In particolare:

- Cliente o Organizzazione: soggetto che richiede o detiene una certificazione rilasciata da TNV EUROPE;
- Sistema di gestione: insieme di elementi correlati utilizzati dall'Organizzazione per stabilire politiche, obiettivi, processi e modalità di controllo conformemente alla norma applicabile;
- Audit: processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze oggettive e valutarle rispetto ai criteri di audit;
- Non conformità maggiore: mancato soddisfacimento di un requisito che compromette la capacità del sistema di conseguire i risultati attesi o dimostra l'assenza o l'inefficacia sistemica di un controllo;
- Non conformità minore: mancato soddisfacimento isolato di un requisito che, di per sé, non compromette l'efficacia complessiva del sistema;
- Certificato: documento rilasciato da TNV EUROPE che attesta la conformità del sistema di gestione del cliente ai requisiti dello schema applicabile.

4. PRINCIPI GENERALI

4.1 Imparzialità, indipendenza e riservatezza

TNV EUROPE svolge le attività di certificazione secondo i principi di imparzialità, indipendenza, competenza, responsabilità, trasparenza e riservatezza. Le decisioni relative a rilascio, mantenimento, rinnovo, sospensione, revoca o riduzione della certificazione sono assunte da personale diverso da quello che ha effettuato l'audit, secondo le regole interne dell'Organismo di Certificazione. TNV EUROPE non fornisce consulenza sui sistemi di gestione oggetto di certificazione e non partecipa alla progettazione, attuazione o manutenzione del sistema del cliente. I rischi per l'imparzialità sono analizzati e gestiti prima dell'accettazione dell'incarico e durante l'intero ciclo di certificazione.

4.2 Accesso non discriminatorio

L'accesso ai servizi di certificazione è disponibile a tutte le Organizzazioni richiedenti, purché rientrino negli schemi gestiti e siano disponibili competenze e risorse adeguate. TNV EUROPE può rifiutare una domanda qualora non disponga delle competenze necessarie, sussistano rischi inaccettabili per l'imparzialità oppure il cliente non fornisca informazioni complete e veritiere.

5. DOMANDA, RIESAME E OFFERTA

5.1 Domanda di certificazione

Il cliente che intende certificare il proprio sistema di gestione deve fornire a TNV EUROPE le informazioni necessarie al riesame della domanda, utilizzando l'apposito modulo o documentazione equivalente. Le informazioni devono essere complete, aggiornate e sottoscritte da un rappresentante autorizzato.

La domanda deve comprendere almeno: ragione sociale, sedi, campo di applicazione richiesto, attività svolte, norme richieste, numero effettivo di addetti, turni, processi esternalizzati, eventuali siti temporanei, certificazioni precedenti, obblighi di legge pertinenti e ogni informazione utile alla determinazione dei tempi di audit.

5.2 Riesame della domanda

Prima di emettere l'offerta, TNV EUROPE riesamina la domanda per verificare la completezza delle informazioni, la compatibilità del campo di applicazione richiesto, la disponibilità delle competenze tecniche, l'assenza di conflitti di interesse e la corretta determinazione dei tempi di audit. In caso di informazioni incomplete, TNV EUROPE può richiedere integrazioni prima di procedere.

5.3 Offerta e condizioni economiche

L'offerta di certificazione definisce le attività previste per il ciclo triennale, la durata degli audit, i corrispettivi applicabili, gli eventuali costi aggiuntivi e le condizioni contrattuali. Il tempo di audit è determinato considerando la norma applicabile, la complessità e i rischi dell'Organizzazione, il numero effettivo di addetti, le sedi e la loro ubicazione, i processi esternalizzati, gli esiti degli audit precedenti ed eventuali audit combinati, congiunti o integrati, conformemente ai documenti IAF applicabili.

L'offerta è valida per sei mesi dalla data di emissione, salvo diversa indicazione nel documento commerciale. Modifiche significative alle informazioni fornite dal cliente possono richiedere il riesame dell'offerta e del programma di certificazione.

6. CONTRATTO E PROGRAMMA DI CERTIFICAZIONE

Il rapporto contrattuale decorre dall'accettazione dell'offerta/contratto da parte del cliente. Il contratto disciplina l'intero ciclo di certificazione, normalmente costituito dall'audit iniziale, da due audit di sorveglianza e da un audit di rinnovo prima della scadenza del certificato.

TNV EUROPE stabilisce un programma triennale di audit idoneo a verificare nel tempo la conformità e l'efficacia del sistema di gestione. Il programma può essere aggiornato in caso di modifiche del cliente, modifiche normative, variazioni del campo di applicazione, reclami significativi, cambiamenti organizzativi, modifiche di sedi o processi, sospensione o necessità di audit speciali.

Il cliente può presentare obiezioni motivate alla composizione del gruppo di audit entro e non oltre 5 giorni lavorativi prima dell'inizio dell'audit. Qualora le motivazioni siano ritenute fondate, TNV EUROPE sostituirà il componente interessato.

7. AUDIT DI CERTIFICAZIONE INIZIALE

7.1 Stage 1

Lo Stage 1 ha lo scopo di valutare il livello di preparazione del cliente, esaminare la documentazione del sistema di gestione, confermare il campo di applicazione, verificare le condizioni specifiche dei siti, raccogliere informazioni per pianificare lo Stage 2 e valutare se l'audit interno e il riesame della Direzione siano stati adeguatamente pianificati e svolti.

Durante lo Stage 1 il cliente deve rendere disponibili, ove applicabili: manuale del sistema di gestione o informazioni documentate, elenco delle procedure, organigramma, campo di applicazione, analisi del contesto e delle parti interessate, politica, obiettivi, analisi di rischi e opportunità, elenco degli obblighi di conformità, autorizzazioni, audit interno, riesame della Direzione, documenti obbligatori per legge e registrazioni significative.

Qualora emergano problematiche che impediscono la prosecuzione del processo, TNV EUROPE può rinviare lo Stage 2 fino alla loro risoluzione. L'esito dello Stage 1 è documentato in un apposito rapporto.

7.2 Stage 2

Lo Stage 2 è finalizzato a valutare l'effettiva attuazione e l'efficacia del sistema di gestione. L'audit si svolge presso le sedi dell'Organizzazione, i siti temporanei o da remoto, secondo il piano di audit comunicato al cliente, e comprende l'esame di processi, attività operative e registrazioni, interviste al personale e verifica degli obiettivi, delle prestazioni, della conformità legislativa e dell'efficacia delle azioni intraprese.

Per lo Stage 2 ISO/IEC 27001, l'audit deve valutare l'attuazione e l'efficacia del SGSI, inclusi la valutazione e il trattamento dei rischi, la Dichiarazione di Applicabilità, i controlli di sicurezza applicabili, il monitoraggio e la misurazione, la gestione degli incidenti e il miglioramento continuo. Ove pertinente, la valutazione deve riguardare i controlli specifici per il cloud associati alla ISO/IEC 27017 e quelli per la protezione dei dati personali associati alla ISO/IEC 27018, nell'ambito del campo di applicazione concordato.

Il cliente deve garantire al gruppo di audit l'accesso ai luoghi, alle informazioni, ai documenti, alle registrazioni, al personale e ai processi necessari. L'impossibilità di accedere a informazioni o aree pertinenti può comportare rilievi di audit, rinvio dell'audit o impossibilità di formulare una raccomandazione positiva.

7.3 Riunioni di apertura e chiusura

Ogni audit comprende una riunione di apertura, durante la quale sono confermati obiettivi, campo di applicazione, criteri, programma, modalità operative e canali di comunicazione, e una riunione di chiusura, durante la quale sono presentati i rilievi, le eventuali non conformità, le raccomandazioni e i termini per la gestione delle azioni correttive.

8. GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

Le non conformità sono classificate in base alla gravità e all'impatto sul sistema di gestione. Il cliente deve individuare il problema e le relative cause, definire correzioni e azioni correttive, verificarne l'efficacia e trasmettere a TNV EUROPE il piano di trattamento entro 7 giorni, salvo diverso termine formalmente indicato nel rapporto di audit.

Per la certificazione iniziale o il rinnovo, le non conformità devono essere chiuse entro i termini stabiliti da TNV EUROPE e comunque in tempo utile per la decisione di certificazione; durante la sorveglianza devono essere gestite nei termini indicati nel rapporto. TNV EUROPE verifica le azioni mediante esame documentale e/o audit speciale in funzione della natura e del rischio del rilievo. La certificazione non può essere concessa o rinnovata se non sono state risolte in modo soddisfacente le non conformità che impediscono una decisione positiva.

La mancata presentazione delle azioni correttive o la loro mancata accettazione entro i termini stabiliti può comportare il rinvio della decisione o la sospensione della certificazione. Se le condizioni che hanno determinato la sospensione non sono risolte nei termini applicabili, TNV EUROPE revoca la certificazione o, ove applicabile, ne riduce il campo di applicazione.

9. DECISIONE DI CERTIFICAZIONE ED EMISSIONE DEL CERTIFICATO

La decisione di certificazione è assunta dal Responsabile della Decisione, o da altro personale competente e autorizzato, diverso da chi ha svolto l'audit. Prima della decisione vengono riesaminati il rapporto di audit, le evidenze raccolte, il campo di applicazione e la gestione delle eventuali non conformità. Il gruppo di audit formula una raccomandazione, ma non assume la decisione di certificazione. La decisione può comportare il rilascio della certificazione, la richiesta di ulteriori chiarimenti o evidenze oppure un rifiuto motivato del rilascio.

Il certificato riporta almeno la denominazione del cliente, le sedi certificate, la norma di riferimento, il campo di applicazione, la data di emissione, la data di scadenza e un numero identificativo univoco. La data di emissione corrisponde alla data della decisione di certificazione. La validità è subordinata all'esito positivo delle attività di mantenimento, al rispetto delle condizioni contrattuali e al pagamento degli importi dovuti ai sensi del contratto.

10. MANTENIMENTO, SORVEGLIANZA E RINNOVO

10.1 Audit di sorveglianza

Gli audit di sorveglianza sono pianificati annualmente, normalmente ogni 12 mesi, per verificare il mantenimento della conformità e dell'efficacia del sistema. Il primo audit di sorveglianza successivo alla certificazione iniziale deve essere effettuato entro 11 mesi dalla data di emissione del certificato; le scadenze sono determinate con riferimento alla data della decisione del Responsabile della Decisione. Eventuali scostamenti devono essere concordati e giustificati preventivamente. Il mancato svolgimento degli audit nei termini applicabili può comportare la sospensione della certificazione.

Durante gli audit di sorveglianza, TNV EUROPE verifica almeno gli audit interni e il riesame della Direzione, le azioni relative alle precedenti non conformità, i reclami, l'efficacia del sistema e il conseguimento degli obiettivi, le attività di miglioramento, il controllo operativo, le modifiche intervenute e il corretto utilizzo del certificato, del marchio di certificazione e dei riferimenti alla certificazione. Il rapporto è riesaminato e la decisione di mantenimento è assunta da personale autorizzato.

10.2 Rinnovo

L'audit di rinnovo è pianificato con sufficiente anticipo rispetto alla scadenza del certificato e mira a confermare la continua conformità, efficacia, applicabilità e validità del sistema di gestione per il nuovo ciclo di certificazione. La valutazione considera le prestazioni durante l'intero ciclo, i precedenti rapporti di sorveglianza, i reclami e i cambiamenti significativi dell'Organizzazione, del sistema o del suo contesto. Le eventuali non conformità devono essere chiuse in tempo utile per consentire la decisione e la riemissione del certificato prima della scadenza.

Il processo di rinnovo deve concludersi positivamente entro la data di scadenza riportata sul certificato; in caso contrario, la certificazione cessa di essere valida, fatti salvi gli eventuali meccanismi di ripristino consentiti dalla ISO/IEC 17021-1 e dalle regole dello schema applicabile. Qualora sia necessaria la verifica della chiusura delle non conformità, TNV EUROPE può effettuare esami documentali e/o audit speciali; i costi derivanti da carenze del sistema di gestione sono a carico dell'Organizzazione.

11. MODIFICHE, ESTENSIONI E TRASFERIMENTI

11.1 Modifiche del cliente o del sistema certificato

Il cliente deve informare tempestivamente TNV EUROPE di qualsiasi modifica significativa che possa influire sulla capacità del sistema di gestione di continuare a soddisfare i requisiti di certificazione. Tali modifiche comprendono: variazioni della ragione sociale, della sede, della proprietà, dell'organizzazione, del personale chiave, delle attività, dei processi, dei siti, del numero di addetti, dei requisiti autorizzativi, del campo di applicazione o eventi significativi.

TNV EUROPE valuta le modifiche comunicate e stabilisce se sia necessario aggiornare il contratto, modificare il certificato, effettuare un audit speciale o ridefinire il programma di certificazione.

11.2 Estensione o riduzione del campo di applicazione

Il cliente può richiedere un'estensione o una riduzione del campo di applicazione della certificazione. TNV EUROPE riesamina la richiesta e determina le attività di valutazione necessarie. Una riduzione può essere imposta anche da TNV EUROPE quando parti del campo certificato non sono più applicabili o conformi.

11.3 Trasferimento della certificazione

Il trasferimento si applica esclusivamente a certificazioni accreditate e valide, coperte da un firmatario IAF MLA o MLA regionale; non sono accettate certificazioni sospese. TNV EUROPE effettua un riesame preliminare al trasferimento che comprende almeno validità e campo del certificato, copertura dell'accreditamento, motivi del trasferimento, rapporti dell'ultimo ciclo di certificazione, stato delle non conformità e delle azioni correttive, reclami, programma di audit ed eventuali rapporti con le autorità competenti. Se non sono disponibili informazioni sufficienti o sussistono condizioni che impediscono il trasferimento, l'Organizzazione è trattata come nuovo cliente. Il certificato TNV EUROPE è emesso solo dopo la soddisfacente chiusura delle non conformità ancora aperte e una decisione favorevole, conformemente al documento IAF MD 2 applicabile; in caso di esito positivo, il ciclo di certificazione prosegue sulla base del ciclo precedente.

12. SOSPENSIONE, RIPRISTINO, RIDUZIONE, REVOCA E RINUNCIA VOLONTARIA

12.1 Sospensione

TNV EUROPE può sospendere la certificazione quando si verificano condizioni che impediscono il regolare mantenimento dei requisiti di certificazione. La sospensione ha normalmente una durata massima di 6 mesi e può derivare, tra l'altro, da carenze gravi o persistenti del sistema di gestione, mancato svolgimento degli audit nei termini richiesti, mancata attuazione delle azioni correttive, uso improprio del certificato o del marchio, violazioni contrattuali o dello schema, modifiche significative non comunicate, mancato adeguamento a nuovi requisiti, reclami gravi e fondati, gravi violazioni di legge, mancata comunicazione di eventi significativi, rischi inaccettabili per l'imparzialità o mancato pagamento.

La sospensione è comunicata formalmente per iscritto, specificando motivazioni, data di decorrenza, condizioni per il ripristino e termine assegnato. Durante la sospensione, la certificazione è temporaneamente non valida: il cliente non deve presentarsi come certificato né utilizzare il certificato, il marchio o riferimenti alla certificazione. TNV EUROPE aggiorna lo stato della certificazione nelle informazioni pubblicamente disponibili e può effettuare audit di verifica, anche con breve preavviso. La sospensione non modifica automaticamente il ciclo di certificazione o le relative scadenze.

12.2 Ripristino della certificazione

La certificazione può essere ripristinata solo dopo aver verificato che le cause della sospensione siano state risolte. TNV EUROPE determina la modalità di verifica in funzione della natura e gravità delle cause, mediante esame documentale, evidenze oggettive e/o audit aggiuntivo, anche con breve preavviso. Se la sospensione è dovuta esclusivamente al mancato pagamento, il ripristino può essere concesso dopo la regolarizzazione amministrativa, fatte salve eventuali ulteriori condizioni da verificare. In caso di esito positivo, il ripristino è comunicato formalmente e la certificazione riacquista validità dalla data indicata.

12.3 Riduzione del campo di applicazione

TNV EUROPE può ridurre il campo di applicazione quando le carenze riguardano specifiche attività incluse nel campo certificato e tali attività non soddisfano in modo grave o persistente i requisiti di certificazione. La decisione è comunicata formalmente al cliente e comporta l'aggiornamento del certificato e delle informazioni pubbliche. Il cliente deve modificare tutti i riferimenti alla certificazione affinché rispecchino il campo di applicazione aggiornato.

12.4 Revoca della certificazione

TNV EUROPE revoca la certificazione quando non sussistono più le condizioni necessarie al suo mantenimento o quando le cause della sospensione non sono risolte nei termini stabiliti. La revoca può essere disposta, tra l'altro, per carenze

gravi, persistenti o ripetute del sistema di gestione, mancato completamento del rinnovo nei termini applicabili, cessazione definitiva delle attività certificate, mancato adeguamento a nuovi requisiti, violazioni contrattuali gravi o ripetute o delle regole sull'uso della certificazione, richiesta formale del cliente o altre circostanze particolarmente gravi. Nei casi più gravi, la revoca può essere disposta senza previa sospensione. La decisione è comunicata formalmente, indicando motivazioni e data di decorrenza. Da tale data il cliente deve cessare ogni utilizzo del certificato e del marchio e rimuovere tutti i riferimenti alla certificazione; TNV EUROPE aggiorna le informazioni pubbliche. Per ottenere nuovamente la certificazione sono necessarie una nuova domanda e la procedura ordinaria di certificazione.

12.5 Rinuncia volontaria

Il cliente può rinunciare volontariamente alla certificazione mediante comunicazione scritta a TNV EUROPE, anche qualora non accetti modifiche alle norme, al presente Regolamento o alle tariffe, oppure per motivi propri. La rinuncia volontaria comporta la cessazione delle attività di sorveglianza/rinnovo e il recesso dal contratto di certificazione. Il cliente deve cessare l'uso del certificato e dei marchi, rimuovere tutti i riferimenti alla certificazione e saldare gli importi ancora dovuti. TNV EUROPE aggiorna conseguentemente lo stato della certificazione.

13. UTILIZZO DEL CERTIFICATO E DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE

Il cliente può utilizzare il certificato e l'eventuale marchio di certificazione esclusivamente nei limiti del campo di applicazione, delle sedi e delle norme riportati sul certificato e conformemente alle regole comunicate da TNV EUROPE. Ogni riferimento alla certificazione deve essere accurato e inequivocabile e non deve far intendere che siano certificati prodotti, servizi, processi o sedi non inclusi nel campo di applicazione.

La certificazione non deve essere utilizzata in modo fuorviante, in documenti non coerenti con il campo certificato, su prodotti o imballaggi in modo da suggerire una certificazione di prodotto, oppure dopo sospensione, revoca, scadenza o rinuncia volontaria. TNV EUROPE può richiedere la correzione immediata delle comunicazioni non conformi e adottare misure proporzionate alla gravità della violazione.

14. DIRITTI E OBBLIGHI DEL CLIENTE

14.1 Obblighi del cliente

Il cliente deve:

- rispettare continuativamente i requisiti della norma di certificazione e del presente Regolamento;
- fornire informazioni complete, accurate e aggiornate;
- rendere disponibili documenti, registrazioni, personale, locali, luoghi di lavoro, processi e fornitori pertinenti;
- consentire la presenza di osservatori dell'Organismo di Certificazione, dell'Organismo di Accreditamento o di altri soggetti autorizzati, quando richiesto;
- conservare le registrazioni dei reclami ricevuti e delle azioni intraprese;
- comunicare tempestivamente modifiche significative che possano influire sulla certificazione;
- rispettare le condizioni economiche e contrattuali concordate;
- non utilizzare la certificazione in modo scorretto o fuorviante.

14.2 Diritti del cliente

Il cliente ha diritto a ricevere informazioni chiare sul processo di certificazione, a conoscere la composizione del gruppo di audit, a presentare obiezioni motivate sul gruppo, a ricevere i rapporti di audit, a presentare reclami o ricorsi, al trattamento riservato delle informazioni non pubbliche e a essere trattato secondo criteri imparziali e non discriminatori.

15. RECLAMI E RICORSI

Il cliente può presentare reclami relativi al servizio ricevuto o ricorsi contro le decisioni di certificazione. Reclami e ricorsi devono essere presentati per iscritto, indicando oggetto, motivazioni, riferimenti e documentazione di supporto.
TNV EUROPE gestisce reclami e ricorsi tramite personale indipendente dalle attività contestate, registra il processo di gestione, comunica l'esito alla parte interessata e intraprende le eventuali azioni correttive interne necessarie. La presentazione di un ricorso non sospende automaticamente l'efficacia della decisione contestata, salvo diversa determinazione di TNV EUROPE o disposizione di legge applicabile.

16. RISERVATEZZA E DIVULGAZIONE PUBBLICA DELLE INFORMAZIONI

TNV EUROPE tratta come riservate tutte le informazioni ottenute durante il processo di certificazione, salvo quando la divulgazione sia richiesta dalla legge, dai requisiti di accreditamento, dalle autorità competenti o da obblighi contrattuali. Il cliente autorizza TNV EUROPE a rendere pubbliche le informazioni minime relative allo stato della certificazione, quali ragione sociale, norma, campo di applicazione, stato, sospensione, revoca o scadenza del certificato.

Per gli audit SGSI, TNV EUROPE e il cliente devono concordare modalità adeguate per proteggere le informazioni sensibili, limitare l'accesso alle registrazioni riservate e garantire la gestione, conservazione e trasmissione sicure delle evidenze di audit, conformemente agli obblighi legali e contrattuali applicabili.

Qualora TNV EUROPE sia tenuta per legge o per obblighi di accreditamento a divulgare informazioni riservate a terzi, il cliente viene informato, salvo che tale comunicazione sia vietata dalla legislazione applicabile.

17. AUDIT DA REMOTO, MULTISITO E SPECIALI

17.1 Audit da remoto o misti

TNV EUROPE può utilizzare tecniche di audit da remoto o modalità miste ove consentito dallo schema applicabile e quando le condizioni tecniche, operative e di rischio consentano di ottenere evidenze di audit sufficienti. Il cliente deve garantire una connessione adeguata, la disponibilità dei documenti, l'accesso ai sistemi informativi, la possibilità di intervistare il personale e la tutela della riservatezza.

17.2 Organizzazioni multisito

Per le Organizzazioni multisito, TNV EUROPE valuta l'applicabilità del campionamento e definisce il programma di audit secondo i criteri applicabili. Il cliente deve dimostrare che le sedi operano nell'ambito di un unico sistema di gestione, con controllo centrale, audit interni che coprano tutte le sedi e un riesame complessivo del sistema da parte della Direzione.

17.3 Audit speciali

TNV EUROPE può effettuare audit speciali durante il ciclo di certificazione, comunicandone il motivo al cliente, in particolare a seguito di reclami o ricorsi significativi, modifiche significative dell'Organizzazione, sospensione della certificazione, necessità di verificare l'attuazione e l'efficacia delle azioni correttive, problematiche emerse durante il rilascio della certificazione o ai fini del ripristino. In caso di reclami significativi, modifiche significative o sospensione, l'audit può essere effettuato senza preavviso o con breve preavviso. Il rifiuto ingiustificato di un audit speciale può comportare l'avvio della sospensione. I costi delle attività aggiuntive di verifica sono a carico dell'Organizzazione, fatta eccezione per quelli derivanti da reclami o segnalazioni, addebitati al cliente solo se fondati.

18. MODIFICHE AL REGOLAMENTO

TNV EUROPE si riserva il diritto di modificare il presente Regolamento in caso di aggiornamenti normativi o regolamentari, requisiti di accreditamento, cambiamenti organizzativi o esigenze di miglioramento del processo di certificazione. Le modifiche sono comunicate ai clienti certificati o rese disponibili attraverso i canali ufficiali di TNV EUROPE.
Il cliente deve conformarsi alle modifiche applicabili entro i termini comunicati. Il mancato adeguamento può comportare provvedimenti sulla certificazione in funzione della gravità della situazione.

19. ALLEGATI E MODULI RICHIAMATI

Il presente Regolamento può essere integrato da procedure, istruzioni operative, moduli contrattuali, regole per l'uso del marchio di certificazione, documenti di schema e comunicazioni ufficiali di TNV EUROPE. Ove applicabili, tali documenti costituiscono parte integrante delle condizioni di certificazione accettate dal cliente.

20. CONDIZIONI CONTRATTUALI

Le condizioni contrattuali sono disciplinate dalle disposizioni indicate nel documento dedicato TNV_02 Contratto-Offerta.

21. PROTEZIONE DEI DATI E PRIVACY

TNV EUROPE garantisce che tutte le informazioni riservate ottenute durante le attività di certificazione siano trattate con la massima riservatezza, salvo quanto diversamente richiesto dalla legge e dalle regole degli organismi di accreditamento e certificazione.

TNV EUROPE è altresì consapevole della propria responsabilità di assicurare la protezione delle informazioni proprietarie e di qualsiasi altro materiale e/o documentazione che possa costituire proprietà intellettuale delle organizzazioni, quali brevetti, know-how, progetti, prototipi, segreti commerciali e informazioni finanziarie (escluse le informazioni pubblicamente disponibili), di cui il personale interno ed esterno possa venire a conoscenza durante lo svolgimento delle attività di certificazione.

Le informazioni ottenute devono essere trattate conformemente al Regolamento UE 679/2016 ed essere utilizzate esclusivamente per lo svolgimento delle attività affidate.