


REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 3834

02	Aggiornamento dell'iter di certificazione	20/04/2018	RT	RQ	RO
01	Eliminati i riferimenti allo "Stadio 1"	31/05/17	RT	RQ	RO
00	Prima Emissione	11/07/14	DT	DT	AD
Rev.	Descrizione	Data	Elaborato	Verificato	Approvato

- **INDICE**

1. **Scopo**
2. **Campo di applicazione**
3. **Termini e definizioni**
4. **Responsabilità**
5. **Controllo del regolamento**
6. **Iter di certificazione**
 - 6.1 **Generalità**
 - 6.2 **Avvio dell'iter di certificazione**
 - 6.3 **Visita preliminare (preaudit)**
 - 6.4 **Audit di certificazione – esame documentale**
 - 6.5 **Audit di certificazione**
 - 6.6 **Emissione iniziale del certificato (e successivi rinnovi)**
 - 6.7 **Audit di sorveglianza**
 - 6.8 **Audit di rinnovo**
 - 6.9 **Audit non programmati**
7. **Registro delle organizzazioni certificate**
8. **Modalità di riferimento alla certificazione - Uso del certificato e del marchio**
9. **Sospensione della certificazione**
10. **Ritiro / annullamento della certificazione**
11. **Gestione dei reclami e da parte delle organizzazioni clienti**
12. **Controllo della documentazione del sistema e dei rapporti di audit del DEKRA TESTING AND CERTIFICATION srl**
13. **Modifiche al sistema di gestione**
14. **Modifiche alle regole del sistema di certificazione**
15. **Prescrizioni particolari per organizzazioni già certificate da altro organismo**
16. **Riservatezza**
17. **Ricorsi (o appelli)**
18. **Reclami nei confronti di DEKRA TESTING AND CERTIFICATION**
19. **Contenziosi**

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 3834	DATA 20.04.2018	
		Rev. 02	Pagina 3 di 14

- **1. Scopo ed entrata in vigore**

Scopo di questo documento è definire il regolamento generale adottato da DEKRA TESTING AND CERTIFICATION S.r.l. (nel seguito denominata DEKRA TESTING AND CERTIFICATION) per la certificazione della qualità nelle saldature in accordo alle norme della serie UNI EN ISO 3834 (parte 2, 3 o 4) considerando come riferimento per l'accreditamento la UNI CEI EN ISO/IEC 17065.

- **2. Campo di applicazione**

Questo regolamento si applica per le attività svolte sotto accreditamento ACCREDIA.

Il presente regolamento viene applicato da DEKRA TESTING AND CERTIFICATION in maniera uniforme e imparziale per tutte le organizzazioni che utilizzano i servizi di certificazione erogati da DEKRA TESTING AND CERTIFICATION; in particolare non vengono poste in atto condizioni di tipo finanziario o altre condizioni indebite di altra natura; inoltre l'accesso alla certificazione non è condizionato dalle dimensioni dell'organizzazione o dall'appartenenza ad una particolare associazione o ad un gruppo e neppure dal numero di organizzazioni già certificate.

Esso non pregiudica l'applicabilità di altri regolamenti inerenti ad ulteriori schemi certificativi per cui l'organizzazione risulti certificata da DEKRA TESTING AND CERTIFICATION e/o da altri Organismi di Certificazione.

Le normative applicabili come riferimento sono:

- UNI EN ISO 3834-1: 2006 "Requisiti di qualità per la saldatura per fusione dei materiali metallici". Parte 1: Criteri per la scelta del livello appropriato dei requisiti di qualità
- UNI EN ISO 3834-2: 2006 "Requisiti di qualità per la saldatura per fusione dei materiali metallici". Parte 2 Requisiti di qualità estesi
- UNI EN ISO 3834-3: 2006 "Requisiti di qualità per la saldatura per fusione dei materiali metallici". Parte 3 Requisiti di qualità Normali
- UNI EN ISO 3834-4: 2006 "Requisiti di qualità per la saldatura per fusione dei materiali metallici". Parte 4 Requisiti di qualità elementari
- UNI EN ISO 3834-5: 2006 "Requisiti di qualità per la saldatura per fusione dei materiali metallici". Parte 5 Documenti ai quali è necessario conformarsi per poter dichiarare la conformità ai requisiti di qualità di cui alle parti 2,3 o 4 della ISO 3834
- EA - 6/02 rev.1 del giugno 2013 "EA guidelines on the Use of EN 45011 and ISO/IEC 17021 for certification to EN ISO 3834"

Inoltre sono riferimento obbligatorio i documenti applicabili emessi da ACCREDIA e reperibili sul sito.

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 3834	DATA 20.04.2018	
		Rev. 02	Pagina 4 di 14

• 3. Termini e definizioni

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

- UNI EN ISO 9000: "Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e terminologia";
- UNI CEI EN 45020 : "Normazione ed attività connesse – Vocabolario generale".
- ISO/IEC 17000: "Conformity assessment- Vocabulary and general principles"

• 4. Responsabilità

Il presente regolamento descrive in dettaglio le responsabilità che l'organizzazione e DEKRA TESTING AND CERTIFICATION devono assolvere nel corso del rapporto contrattuale relativo alle attività di certificazione.

- Si segnala che le organizzazioni clienti di DEKRA TESTING AND CERTIFICATION sono autorizzate a creare un link sulla home page del sito Web di DEKRA TESTING AND CERTIFICATION, il cui indirizzo è www.dekra.it.

• 5. Controllo del regolamento

- Il presente regolamento particolare è a disposizione degli interessati sul sito internet www.dekra.it

In ogni caso le organizzazioni possono richiederne copia cartacea.

DEKRA TESTING AND CERTIFICATION, in caso di revisione del regolamento, informerà opportunamente tutte le organizzazioni che hanno in essere un contratto di certificazione. Ogni modifica sarà evidenziata con le seguenti modalità:

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


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

6. Iter di certificazione

• 6.1 Generalità

L'iter di certificazione è il seguente:

- a) Invio del questionario informativo al cliente per reperimento dati aziendali
- b) Ricevimento questionario informativo compilato
- c) Redazione offerta e invio al cliente
- d) Ricevimento ordine da cliente
- e) Invio conferma ordine al cliente
- f) Eventuale pre audit
- g) Assegnazione incarico di lavoro a ispettore/i/GVI
- h) Comunicazione Team di verifica più date
- i) Piano di audit
- j) Audit
- k) Eventuale Post audit

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 3834	DATA 20.04.2018	
		Rev. 02	Pagina 5 di 14

- l) Delibera
- m) Emissione certificato

- **6.2 Avvio dell'iter di certificazione**

L'iter di certificazione viene avviato con l'emissione della conferma d'ordine da parte DEKRA TESTING AND CERTIFICATION.


- **6.3 Visita preliminare (preaudit)**

La visita di preaudit è volontaria ed ha lo scopo di effettuare una verifica preliminare dei requisiti documentali per l'audit.

- **6.4 Audit di certificazione – esame documentale**

La verifica di certificazione comporta una fase di esame documentale avente l'obiettivo di:

1. verificare la documentazione del SQ dell'organizzazione;
2. valutare la localizzazione e le condizioni particolari del sito del richiedente e intraprendere uno scambio di informazioni con il personale del richiedente al fine di confermare il grado di preparazione dell'organizzazione;
3. riesaminare lo stato e la comprensione del richiedente riguardo i requisiti essenziali della UNI EN ISO 3834 e delle normative che intende applicare in tutto o in parte e i requisiti del sistema qualità;
4. valutare la conformità ai requisiti normativi legali e regolamentari applicabili per la norma;
5. valutare l'adeguata identificazione di prestazioni chiave o di aspetti, processi, obiettivi e funzionamento significativi del SQ;
6. raccogliere le informazioni necessarie riguardanti il campo di applicazione del SQ, i processi e la/le localizzazione/i del richiedente, compresi i relativi aspetti legali e regolamentati e la conformità ad essi;

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 3834	DATA 20.04.2018	
		Rev. 02	Pagina 6 di 14

• 6.5 Audit di certificazione

Una volta ultimata la verifica documentale, l'audit prosegue con l'obiettivo di verificare in produzione i seguenti punti:

- Subforniture
- Personale di saldatura
- Processi di saldatura
- Personale addetto ad ispezione e controlli
- Materiale d'apporto e di saldatura
- Trattamento termico dopo saldatura
- Taratura e calibrazione delle attrezzature
- Identificazione e rintracciabilità
- Non conformità ed azioni correttive

Le risultanze dell'Audit, riportate su apposito modulo, sono comunicate all'organizzazione. Nel caso le risultanze evidenziassero rilevanti problematiche, il Valutatore incaricato informa il richiedente che verrà effettuato un post audit di valutazione entro quattro mesi e non potrà avere luogo finché le stesse non siano state prese in carico e risolte dal richiedente.

• 6.6 Emissione iniziale della certificazione e successivi rinnovi

Al termine dell'audit il Valutatore incaricato trasmette i Rapporti di Audit e la check list e relativi documenti allegati al Comitato di delibera di DEKRA Testing and Certification per la verifica di conformità.

In caso di esito positivo del riesame del Comitato di delibera, Dekra Testing and Certification provvede al rilascio del Certificato e lo trasmette al committente.

In caso di esito negativo del riesame del Comitato di delibera, Dekra Testing and Certification comunica al cliente la decisione.

L'emissione della certificazione comporta automaticamente il permesso per l'organizzazione di utilizzare il certificato stesso ed il marchio rilasciato da DEKRA TESTING AND CERTIFICATION, in accordo con le modalità descritte al par. 8 del

presente regolamento. La validità è di massimo 5 (cinque) anni dall'emissione. La durata del certificato viene determinata in base alla tabella al punto 6.9

- **6.7 Audit di sorveglianza**

Un audit è necessario per il mantenimento della certificazione, per la prima certificazione il periodo massimo entro il quale dev'essere effettuata la sorveglianza è di 12 mesi con una tolleranza massima di 3 mesi dall'audit iniziale. Di seguito nella tabella sono riportati i periodi.

Sorveglianza	mesi	Tolleranza	NC	OSS	COM
1 ^a	12	+ 3 mesi	NC	OSS	COM
successiva	36	+ 0 mesi	NO	NO	NO
successiva	30	+ 3 mesi	NO	NO	SI
successiva	24	+3 mesi	NO	SI	NO
successiva	18	+0 mesi	NO	SI	SI
successiva	12	+ 0 mesi	SI	SI/NO	SI/NO

- **6.8 Audit di rinnovo**

La validità del certificato è di massimo 5 anni. Tale durata può essere abbreviata da DEKRA Testing and Certification nel caso venga valutata una possibile deteriorazione dei requisiti di qualità richiesti.

La riduzione del periodo di durata può essere ridotto a 3 anni nel caso che durante gli audit di sorveglianza del primo anno e/o del secondo anno vengano rilevate un numero di non conformità pari o superiori a 5.

L'audit di rinnovo verrà effettuato in conformità all'audit di secondo stadio con verifiche a spot sugli argomenti del primo stadio. Alla fine verrà rinnovata la certificazione per un periodo max di 5 anni.

- **6.9 Audit non programmati**

Dekra Testing and Certification potrà effettuare audit senza preavviso per verificare il mantenimento delle competenze presso il cliente. Di tali audit rilascerà apposito rapporto.

- **7. Registro delle organizzazioni certificate**

Dekra Testing and Certification terrà un registro aggiornato delle organizzazioni certificate indicando anche eventuali provvedimenti e/o revoche e/o sospensioni.

In ottemperanza al decreto legislativo 196/03 sulla tutela della privacy, la sottoscrizione del contratto di certificazione costituisce per DEKRA TESTING AND CERTIFICATION l'autorizzazione per la pubblicazione nel registro dei dati relativi all'organizzazione (salvo

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 3834	DATA 20.04.2018	
		Rev. 02	Pagina 8 di 14

che questa ne faccia esplicito divieto a DEKRA TESTING AND CERTIFICATION con apposita comunicazione scritta).

8. Modalità di riferimento alla certificazione - Uso del certificato e del marchio

Per i sistemi di gestione certificati solo in accordo ad una Norma della serie UNI EN ISO 3834, il marchio applicabile, salvo aggiornamenti, è il seguente:



dove il carattere X è sostituito con il numero 2, 3 o 4 in relazione alla parte della norma ISO 3834 scelta dall'organizzazione come standard di riferimento per la certificazione.


Nota: nel caso di ulteriori certificazioni di sistema di gestione ottenute con DEKRA TESTING AND CERTIFICATION s.r.l. verrà inviato un marchio specifico che farà riferimento anche agli altri schemi per i quali si è conseguita la certificazione.

• 9. Sospensione della certificazione e ripristino

La DEKRA Testing and Certification, per motivi ritenuti gravi e formalizzati per iscritto al Fabbricante tramite comunicazione raccomandata A.R., o altro mezzo equivalente, ha facoltà di sospendere, per un periodo massimo di 6 mesi, la certificazione (documento di attestazione della conformità) rilasciata. Nella stessa comunicazione sono indicate le condizioni per il ripristino della certificazione ed il termine entro il quale devono essere attuate.

Ad esempio, la sospensione può essere applicata quando:

- a) in presenza di non conformità gravi;
- b) il Fabbricante non provveda ad adeguare il proprio prodotto/sistema qualità a nuove disposizioni / normative applicabili al prodotto/sistema qualità stesso e/o non ritenga o non possa adeguarsi alle nuove disposizioni impartite dalla DEKRA Testing and Certification;
- c) La DEKRA Testing and Certification modifichi le regole del proprio iter certificativo e il Fabbricante si rifiuti di uniformarsi ai nuovi requisiti;
- d) per rifiuto od ostacolo alle verifiche/prove/visite/audit di sorveglianza per il mantenimento dei documenti di attestazione della conformità entro i termini previsti
- e) il Fabbricante non gestisca correttamente i reclami;
- f) le visite/audit/prove/verifiche di mantenimento evidenzino gravi carenze, ma che, a giudizio della DEKRA Testing and Certification, non siano comunque tali da comportare la revoca immediata della certificazione;
- g) il Fabbricante non rispetti i termini fissati per la comunicazione dei trattamenti delle non conformità e delle azioni correttive/preventive;

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 3834	DATA 20.04.2018	
		Rev. 02	Pagina 9 di 14

- h) il Fabbricante non rispetti quanto previsto e approvato dalla DEKRA Testing and Certification per l'attuazione della risoluzione delle non conformità e per l'attuazione delle azioni correttive/preventive;
- i) il Fabbricante contravvenga alle prescrizioni del presente Regolamento o alle normative applicabili al prodotto/sistema qualità o avanza formale richiesta in tal senso alla DEKRA Testing and Certification;
- j) a seguito del riscontro di giustificati e gravi reclami pervenuti alla DEKRA Testing and Certification;
- k) per morosità nei pagamenti dei servizi della DEKRA Testing and Certification nei termini previsti dal contratto;
- l) il Fabbricante usi o pubblicizzi in modo improprio la certificazione ottenuta, in particolare abbia fatto un uso scorretto degli estremi identificativi della DEKRA Testing and Certification;
- m) il Fabbricante rifiuti od ostacoli la partecipazione alle eventuali verifiche ispettive/audit di osservatori dell'Ente di Accreditamento;
- o) il fabbricante interrompa l'attività di produzione e fornitura dei prodotti o interrompa l'attuazione del sistema qualità per un periodo di tempo considerevole (in generale non superiore ai 12 mesi).

Il Fabbricante può inoltre richiedere alla DEKRA Testing and Certification, giustificandone i motivi, la sospensione della certificazione per un periodo in generale non superiore a sei (6) mesi.

DEKRA Testing and Certification si riserva di comunicare il provvedimento di sospensione all'Ente di Accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta, nonché di rendere pubblica la sospensione, ad esempio, inserendo l'informazione sul proprio sito internet.

Se il Fabbricante soddisfa, nei limiti temporali indicati, le condizioni poste dalla DEKRA Testing and Certification, la sospensione viene revocata (riattivazione della certificazione), dandone comunicazione al Fabbricante. In caso contrario, la DEKRA Testing and Certification procederà alla revoca della certificazione (documento di conformità) o alla riduzione di esso in caso di sospensione parziale.

La riattivazione della certificazione è subordinata all'accertamento dell'eliminazione delle carenze, che avevano causato la sospensione stessa, mediante visita/audit/prove/esami approfonditi che verifichino la rispondenza del Prodotto/Sistema Qualità a tutti i requisiti della normativa di riferimento.

La DEKRA Testing and Certification si riserva di comunicare il provvedimento di revoca della sospensione all'ente di accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta, nonché di rendere pubblica la revoca della sospensione, ad esempio sul proprio sito internet, se la notizia della sospensione era stata resa pubblica.

• 10. Ritiro / annullamento della certificazione

Il mancato soddisfacimento da parte del fabbricante, entro il termine prescritto, delle condizioni poste dalla DEKRA Testing and Certification per la revoca della sospensione

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 3834	DATA 20.04.2018	
		Rev. 02	Pagina 10 di 14

(riattivazione) della certificazione, causa la revoca del certificato (documento di attestazione della conformità) o la riduzione di esso nel caso di sospensione parziale.

La DEKRA Testing and Certification, per motivi di particolare gravità e formalizzati per iscritto al Fabbricante o al suo Mandatario tramite lettera raccomandata A.R., o altro mezzo equivalente, ha facoltà di annullare la certificazione (documento di attestazione della conformità) rilasciata e revocarla senza necessariamente procedere alla sospensione della stessa. Ciò può avvenire, ad esempio, quando:

- a) si verificano circostanze, quali quelle citate per la sospensione, che siano giudicate particolarmente gravi;
- b) si presentano rilevanti non conformità del prodotto fabbricato/in fabbricazione e/o del sistema qualità rispetto alla documentazione tecnica sottoposta alla DEKRA Testing and Certification o rispetto ai requisiti normativi applicabili;
- c) le verifiche/prove/visite/audit/esami di sorveglianza per il mantenimento della certificazione rivelano gravi e ripetitive carenze di natura sistematica;
- d) nel caso di rilievi riguardanti aspetti relativi alla sicurezza del prodotto e la non rispondenza a regole cogenti applicabili;
- e) siano intervenute modifiche alle norme e/o ai requisiti applicabili al manufatto saldato/sistema qualità e il Fabbricante non ritenga o non sia in grado di adeguarsi e/o non ritenga o non possa adeguarsi alle nuove disposizioni impartite dalla DEKRA Testing and Certification;
- f) DEKRA Testing and Certification modifichi le regole del proprio sistema certificativo e il Fabbricante rifiuti di uniformarsi ai nuovi requisiti;
- g) Il Fabbricante sia ripetutamente inadempiente in materia di corretta gestione dei reclami;
- h) Il Fabbricante interrompa l'attività di produzione o interrompa l'attuazione del sistema qualità menzionati nel documento di attestazione della conformità per un periodo di tempo considerevole (in generale dell'ordine di 12 mesi);
- i) il Fabbricante contravviene agli accordi stipulati con la DEKRA Testing and Certification;
- j) il Fabbricante non accetti le nuove condizioni economiche stabilite dalla DEKRA Testing and Certification per l'eventuale modifica del contratto;

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 3834	DATA 20.04.2018	
		Rev. 02	Pagina 11 di 14

k) su formale richiesta del Fabbricante (rinuncia alla certificazione). Nel caso di rinuncia parziale, la DEKRA Testing and Certification riemetterà il documento di attestazione della conformità emesso .

l) per morosità persistente nei pagamenti dei servizi DEKRA TESTING AND CERTIFICATION nei termini previsti dal contratto;

n) il Fabbricante usi o pubblicizzi ripetutamente in modo improprio la certificazione ottenuta, in particolare abbia fatto un uso scorretto degli estremi identificativi della DEKRA Testing and Certification;

o) per ogni altro valido motivo, a giudizio della DEKRA Testing and Certification.

L'avvenuta revoca della certificazione è notificata per iscritto con lettera raccomandata, o altro mezzo equivalente, al Fabbricante, escluso il caso di richiesta avanzata dal Fabbricante stesso.

Nella notifica di revoca sono riportate, se del caso, anche le azioni di salvaguardia, stabilite caso per caso, che il Fabbricante deve intraprendere, ad esempio azioni per i prodotti già in magazzino od in commercio.

DEKRA Testing and Certification comunica il provvedimento di revoca agli enti competenti e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta, nonché rende pubblica la revoca, ad esempio, inserendo l'informazione sul proprio sito internet.

Il Fabbricante che dopo la revoca intenda nuovamente accedere alla certificazione, deve presentare una nuova domanda seguendo l'intero iter.

- **11. Gestione dei reclami e delle segnalazioni da parte delle organizzazioni clienti e dalle parti interessate**

L'organizzazione certificata deve assegnare a DEKRA TESTING AND CERTIFICATION una copia controllata della propria documentazione del sistema di gestione.

- **12. Controllo della documentazione del sistema di gestione e dei rapporti di verifica del DEKRA TESTING AND CERTIFICATION srl**

Qualora le informazioni contenute nella documentazione siano tali da non poter essere distribuite in forma controllata a DEKRA TESTING AND CERTIFICATION, l'organizzazione è tenuta ad emettere una comunicazione a DEKRA TESTING AND CERTIFICATION nella quale espliciti le motivazioni per cui non è possibile effettuare tale distribuzione controllata.

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 3834	DATA 20.04.2018	
		Rev. 02	Pagina 12 di 14

- **14. Modifiche alle regole del sistema di certificazione**

DEKRA TESTING AND CERTIFICATION ha la facoltà di modificare il proprio sistema di certificazione descritto nel presente regolamento. In tal caso, però, DEKRA TESTING AND CERTIFICATION consente alle organizzazioni già certificate di presentare osservazioni alle modifiche proposte.

DEKRA TESTING AND CERTIFICATION, una volta decise le modifiche da apportare, specifica la data di entrata in vigore delle modifiche stesse e le conseguenti azioni correttive richieste alle organizzazioni, accordando loro un ragionevole lasso di tempo per adeguarsi.

Qualora un'organizzazione non possa o non voglia adeguarsi a tali nuove regole, DEKRA TESTING AND CERTIFICATION procede al ritiro / annullamento della certificazione (vedere par. 10).

- **15. Prescrizioni particolari per organizzazioni già certificate da altro organismo**

Un'organizzazione avente il sistema di gestione e, in particolare, un sistema di gestione per la qualità già certificato secondo una specifica norma da altro organismo di certificazione, accreditato per il settore in cui opera l'organizzazione stessa, può richiedere anche la certificazione della Dekra Testing and Certification.

- **16. Riservatezza**

DEKRA Testing and Certification garantisce la massima riservatezza relativamente alle informazioni dell'organizzazione raccolte dal Valutatore, in conformità alle norme vigenti.

- **17. Ricorsi (o Appelli)**

Il processo di gestione di reclami e ricorsi a fronte di insoddisfazioni della parti interessate nella gestione degli aspetti amministrativi o tecnici delle attività svolte è descritto nel seguito.

La responsabilità di fornire tutto il supporto necessario per acquisire le informazioni sui casi evidenziati per l'immediata risoluzione delle problematiche è affidata alla Direzione, al Responsabile Tecnico e al Responsabile Qualità.

Tutte le parti interessate hanno diritto di far pervenire alla sede di DEKRA TESTING AND CERTIFICATION reclami o ricorsi in forma scritta. Per reclamo si intende una espressa comunicazione di insoddisfazione rispetto ad uno o più elementi connessi ad aspetti amministrativi, tecnici e/o di prestazioni delle attività svolte da DEKRA TESTING AND CERTIFICATION. Per ricorso, invece, si intende la comunicazione chiara e documentata di non accettazione delle decisioni adottate da DEKRA TESTING AND CERTIFICATION nell'ambito delle attività di ispezione e collaudo, creando pertanto la nascita di un contenzioso: non accettazione da parte del cliente delle decisioni comunicate a fronte dei ricorsi. Il reclamo può essere indirizzato alla sede di DEKRA TESTING AND CERTIFICATION. Il supporto tecnico provvede a:

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 3834	DATA 20.04.2018	
		Rev. 02	Pagina 13 di 14

- Informare la Direzione che dovrà indire una riunione con il Responsabile Tecnico e il Responsabile Qualità per la valutazione dell'insoddisfazione lamentata dal cliente;
- Il Responsabile Tecnico, con il supporto del Responsabile Qualità, deve :
prendere contatti col reclamante per comprendere nel dettaglio i fatti oggetto della segnalazione, confermare la presa in carico del problema, fornire riferimenti precisi della persona di riferimento nella gestione della pratica;
- Il Responsabile Tecnico, con il supporto del Responsabile Qualità, informa la Direzione e provvede a registrare il reclamo, analizzare la situazione di insoddisfazione descritta e dare una risposta scritta allo scrivente entro 30 giorni dal ricevimento.
- Se il reclamo od il ricorso non sono accettati viene fornita l'evidenza puntuale dei requisiti disattesi fornendo copia delle evidenze oggettive che attestano i risultati ottenuti; copia di questa documentazione è conservata.

- Nel caso il reclamo sia fondato sono attivate le opportune azioni correttive; il reclamante è costantemente informato delle azioni intraprese. In funzione della gravità del problema una commissione appositamente costituita da esperti tecnici indipendenti dalle attività sotto giudizio ed esperti legali può essere costituita dalla Direzione per richiedere una relazione oggettiva sull'accaduto.
DEKRA TESTING AND CERTIFICATION può decidere di effettuare a proprie spese le attività oggetto dell'incarico iniziale o a ricompensare il reclamante in funzione del danno percepito e nel limite massimo fissato dalle clausole di responsabilità contrattuali.

L' eventuale ricorso presentato dal reclamante va indirizzato entro 60 giorni dalla decisione di DEKRA TESTING AND CERTIFICATION. DEKRA TESTING AND CERTIFICATION procede quindi ad una valutazione in accordo al contenuto del presente paragrafo. Successivamente è cura della Direzione, con il supporto del Responsabile Tecnico, trasmettere una risposta scritta al reclamante entro 90 giorni dal ricevimento, circa l'esito dell'accertamento e le relative decisioni.

Al permanere di condizioni di contenzioso il giudizio è affidato ad un gruppo di tre arbitri scelti uno ciascuno dalle parti (DEKRA TESTING AND CERTIFICATION e Cliente) ed un terzo scelto e gradito dai due precedenti. In mancanza di un accordo condiviso la responsabilità di soluzione conclusiva è affidata al Foro di Milano. Le spese imputabili come successive verifiche o accertamenti sono attribuite secondo quanto disposto per Legge.

Le spese inerenti a successivi accertamenti che dovessero rendersi necessari sono a carico del ricorrente salvo il caso di accoglimento del ricorso.

DEKRA TESTING AND CERTIFICATION conserva, a cura del supporto tecnico, tutte le registrazioni relative ai reclami ed agli appelli.

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 3834	DATA 20.04.2018	
		Rev. 02	Pagina 14 di 14

- **18. Reclami nei confronti di DEKRA Testing and Certification**

I ricorsi devono pervenire presso la sede di DEKRA TESTING AND CERTIFICATION che provvede a valutare il motivo del reclamo (tramite una figura professionale estranea all'iter di certificazione in corso) e a fornire riscontro all'Organizzazione.

- **19. Contenziosi**

Qualora venga avviato un contenzioso con DEKRA TESTING AND CERTIFICATION srl il foro competente è quello di Milano.