



**REGOLAMENTO  
PER LA CERTIFICAZIONE DEI PROCESSI DI SALDATURA IN  
ACCORDO ALLE NORME DELLA SERIE ISO 3834**

---

Copia controllata n° \_\_\_\_\_

00	16/10/2018	PRIMA EMISSIONE			
REV.	DATA	DESCRIZIONE	REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO



## INDICE

<b>1</b>	<b>Scopo e Campo di applicazione</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Definizioni</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Riferimenti</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Generalità per il processo di certificazione</b>	<b>4</b>
4.1	Generalità	4
4.2	Impegni della TECNOLAB	4
4.3	Impegni del Cliente	5
4.3.1	Impegni generali	5
4.3.2	Reclami	5
<b>5</b>	<b>Certificazione dei processi di saldatura secondo al ISO 3834</b>	<b>6</b>
5.1	Domanda	6
5.2	Pianificazione degli audit	7
5.2.1	Nomina del gruppo di valutazione ispettiva	7
5.2.2	Pianificazione audit documentale e di certificazione	7
5.2.2.1	Modalità per la conduzione dell'audit documentale	7
5.2.2.2	Modalità per la conduzione della verifica di certificazione in sito	7
5.2.3	Pianificazione audit di sorveglianza	7
5.2.4	Pianificazione audit di rinnovo	8
5.3	Svolgimento delle attività di audit	8
5.3.1	Esame Documentale	8
5.3.2	Riunione di apertura verifica iniziale in campo	8
5.3.3	Verifica iniziale di certificazione	9
5.3.4	Riunione di chiusura	9
5.3.5	Concessione, mantenimento, sospensione e revoca della certificazione 3834	10
5.3.5.1	Proposta di certificazione	10
5.3.5.2	Analisi da parte del Comitato di Certificazione	10
5.3.5.3	Emissione del Certificato	10
5.4	Uso ed abuso della certificazione	11
<b>6</b>	<b>Sospensione e revoca della certificazione</b>	<b>12</b>
<b>7</b>	<b>Reclami</b>	<b>12</b>
<b>8</b>	<b>Ricorsi e contenziosi</b>	<b>13</b>
<b>9</b>	<b>Documentazione</b>	<b>13</b>
<b>10</b>	<b>Condizioni contrattuali</b>	<b>13</b>
<b>11</b>	<b>Aggiornamento del regolamento</b>	<b>13</b>

## 1 Scopo e Campo di applicazione

Scopo del presente Regolamento è quello di illustrare le modalità applicate dalla TECNOLAB S.r.l. (di seguito TECNOLAB) per la **certificazione dei processi di saldatura in accordo alle norme della serie ISO 3834**.

La TecnoLab permette l'accesso e garantisce la certificazione a chiunque ne faccia richiesta, nei limiti definiti dal presente Regolamento, il quale deve essere sempre soddisfatto.

L'applicazione del Regolamento è sottoposta alla sorveglianza del Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità di TECNOLAB, nel quale sono rappresentate le componenti interessate alla certificazione.

## 2 Definizioni

**Responsabile:** Responsabile dell'Area Certificazione che gestisce e segue una pratica di certificazione.

**Ispettore:** persona qualificata e registrata sull'apposito elenco informatico, che, su incarico del Responsabile, gestisce l'attività di verifica relativa alla certificazione

**Comitato di Delibera:** persona qualificata, che, sulla base delle evidenze documentali rilasciate dall'Ispettore, delibera sulla certificazione.

**Segreteria:** Segreteria dell'Organismo di Certificazione che collabora con il Responsabile ad una pratica di certificazione.

**Procedura:** procedura di saldatura.

**Cliente:** persona/azienda/organizzazione che sottoscrive un contratto con TECNOLAB.

**Datore di Lavoro:** persona/azienda/ organizzazione responsabile delle attività di saldatura; il Datore di Lavoro può coincidere con il Cliente.

## 3 Riferimenti

Questo Regolamento è stato redatto tenendo conto dei seguenti documenti legislativi e normativi:

- Regolamento per l'uso del marchio TECNOLAB
- UNI CEI ISO/IEC 17065 "Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi
- RG08 Regolamento per la certificazione di personale, prodotti, e materiali - Condizioni generali di contratto
- 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”.
- ISO/TR 3834/6:2007 “Quality requirements for fusion welding of metallic materials - Part 6: Guidelines on implementing ISO 3834”.

I documenti sopra citati sono applicabili nell'ultima edizione e/o revisione valida.

## **4 Generalità per il processo di certificazione**

Il presente capitolo descrive le modalità per la gestione dell'iter di certificazione, a partire dalla domanda fino alla emissione del relativo certificato.

### **4.1 Generalità**

Le Organizzazioni che desiderano ottenere la suddetta certificazione dovranno inviare a mezzo fax, posta o e-mail l'apposita richiesta (**Css\_01 informazioni per formulare l'offerta contrattuale per la certificazione UNI EN ISO 3834**).

Il modulo è messo a disposizione dei cliente sul sito istituzionale e/o a richiesta, inviato al cliente dalla Segreteria Tecnica.

Sulla base di tali indicazioni TECNOLAB predispose, a seguito di riesame positivo fatto dal Responsabile di Schema, ed invia una **proposta commerciale** che definisce il costo della singola certificazione e le informazioni per il servizio.

Se il cliente accetta, TECNOLAB sottopone al cliente un Contratto tra le parti (**modulo Cm\_021**) che definisce l'accordo tra Tecnolab ed il richiedente circa le modalità di erogazione del servizio di certificazione; in caso di accettazione del contratto il servizio può essere erogato secondo quanto di seguito stabilito. Nel contratto sono definite anche le clausole vessatorie che il cliente è tenuto ad accettare.

Il **RG08 Regolamento per la certificazione di personale, prodotti, e materiali - Condizioni generali di contratto** stabilisce le modalità di compilazione del contratto tra le parti.

TECNOLAB concede libero accesso ai propri servizi ai richiedenti, senza alcuna discriminazione di carattere finanziario o altre condizioni indebite, nel rispetto comunque del presente regolamento e dei documenti in esso richiamati.

TECNOLAB riconosce l'importanza dell'imparzialità nella certificazione: per questo motivo svolge le proprie attività con obiettività, evitando eventuali conflitti d'interesse.

La certificazione è rilasciata a seguito degli esiti positivi delle prove previste, in accordo alle normative di riferimento.

Dopo esito positivo delle prove, TECNOLAB inoltrerà la documentazione al Comitato di Delibera della Certificazione, che rilascerà il proprio parere in merito alla decisione sulla certificazione.

In caso di verifica non positiva, la Segreteria della TECNOLAB provvederà a comunicare tempestivamente al richiedente l'esito della stessa.

### **4.2 Impegni della TECNOLAB**

Nell'ambito del processo di certificazione dei procedimenti, la TECNOLAB si impegna a:

- ➔ garantire l'accesso ai servizi a tutte le Organizzazioni che ne hanno diritto, in accordo alla presente documentazione e a quella di natura cogente;
- ➔ valutare ogni Css\_01 Informazioni per formulare l'offerta contrattuale per la certificazione UNI EN ISO 3834e fornire comunicazioni/chiarimenti ai richiedenti in accordo al presente regolamento;

- gestire tutto il processo di certificazione operando con obiettività, imparzialità e evitando conflitti di interesse;
- rispettare eventuali ricusazioni da parte dei clienti se motivate;
- garantire la possibilità di sollevare un reclamo e un ricorso a chiunque non sia soddisfatto delle attività svolte;
- garantire la gestione di eventuali reclami, ricorsi e contenziosi nei modi e nei tempi stabiliti nel presente Regolamento;
- fornire tempestivamente gli esiti della certificazione e la documentazione attestante la stessa;
- garantire la competenza, l'obiettività e l'imparzialità del personale incaricato del processo di certificazione.

## **4.3 Impegni del Cliente**

### *4.3.1 Impegni generali*

L'Organizzazione che ha qualificato il proprio personale con la TECNOLAB ha l'obbligo di:

- rispettare i regolamenti emessi dalla TecnoLab;
- firmare in ogni parte la documentazione relativa agli accordi contrattuali con TECNOLAB, soprattutto per le clausole vessatorie evidenziate da TECNOLAB sulla documentazione stessa.
- motivare i motivi per una eventuale ricusazione di un Ispettore proposto dalla TecnoLab;
- non utilizzare il Marchio TECNOLAB ed ACCREDIA in modo difforme da quanto previsto dal Regolamento per l'uso del Marchio RG-05;
- non usare la certificazione in modo tale da essere ritenuta valida per attività diverse da quelle per le quali è stata rilasciata, o comunque in modo tale da indurre in inganno o portare discredito a TECNOLAB;
- comunicare tempestivamente a TECNOLAB eventuali modifiche alla propria Azienda o cambi di proprietà, o altre modifiche che possano influenzare la propria capacità di soddisfare i requisiti di certificazione;
- consentire l'accesso ai propri locali agli Ispettori di TECNOLAB, o ai suoi rappresentanti autorizzati (compresi eventuali osservatori e/o rappresentanti di Enti di Accredimento), fornendo loro assistenza necessaria durante l'attività; si ricorda che agli osservatori Accredia non è possibile rifiutare la presenza in sito durante le attività di certificazione;
- non utilizzare la certificazione qualora essa sia stata sospesa o revocata o risulti scaduta e interrompere l'utilizzo di tutto il materiale pubblicitario che contiene qualsiasi riferimento a questa;
- conservare la registrazione di tutti i reclami relativi alla propria attività, nonché delle azioni attuate in conseguenza;
- tenere aggiornata la documentazione inviata a TECNOLAB;
- in caso di diffusione dei certificati a parti interessate, riprodurre gli stessi nella loro interezza;
- Impegnarsi, ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, a fornire al personale di TECNOLAB le necessarie informazioni in merito agli eventuali rischi esistenti nell'ambiente di lavoro in cui essi sono destinati ad operare, e assicurare l'adozione di tutte le precauzioni possibili per la protezione della salute degli ispettori (in caso di attività svolte presso il cliente).

### *4.3.2 Reclami*

Il Datore di lavoro ha l'obbligo di raccogliere e conservare tutti i reclami relativi all'attività oggetto delle certificazioni, quali ad esempio:

- difettosità ripetitive;
- non osservanza dei procedimenti di saldatura;
- documentazione di certificazione non aggiornata;
- uso della certificazione per scopi anche parzialmente diversi da quelli per cui è stata concessa.

I reclami (qualora presenti), devono essere messi a disposizione a TECNOLAB.

Il Datore di lavoro dovrà comunque rendere disponibile il registro dei reclami in qualunque momento TECNOLAB ne faccia richiesta.

## **5 Certificazione dei processi di saldatura secondo al ISO 3834**

### **5.1 Domanda**

L'accesso alla procedura di certificazione è garantito a qualunque persona e/o azienda ne faccia richiesta. Prima di iniziare le attività, il Richiedente dovrà inviare a TECNOLAB un incarico scritto (ordine o lettera di incarico) contenente almeno le norme tecniche cui riferirsi e gli elementi che regolano la parte economica (estremi dell'offerta della TECNOLAB o tariffe/convenzioni applicabili).

L'Organizzazione che intende avviare l'iter certificativo con TECNOLAB deve presentare apposita "Domanda" utilizzando il modulo fornito dall' TECNOLAB (**modello Css\_01**) ed allegando la documentazione in esso indicata.

Ricevuta la domanda e la relativa documentazione, la TECNOLAB emette, in base agli elementi forniti ed al vigente tariffario, l'"Offerta economica" che rimarrà valida per un periodo di 60 giorni dalla data di emissione, salvo quando diversamente specificato nell'Offerta stessa.

In caso di mancata accettazione dell'offerta entro i termini previsti, ovvero di mancato inizio dell'iter di certificazione nei 12 mesi dall'emissione dell'offerta, questa decade automaticamente senza obbligo di penali a carico dell'Organizzazione.

Quest'ultima ha peraltro la facoltà di ripresentare, con le stesse modalità, una nuova domanda alla quale farà seguito la nuova offerta di TECNOLAB.

L'insieme dei documenti: "Domanda" (modello Css\_01), "Offerta economica", il presente Regolamento (Regolamento RG11) e il Contratto tra le parti costituiscono l'accordo contrattuale tra l'Organizzazione richiedente e la TECNOLAB per l'attività di certificazione.

L'Organizzazione deve provvedere ad inoltrare la documentazione contrattuale (Domanda di certificazione, prima pagina Regolamento RG11, Offerta economica), controfirmata, a mezzo posta prioritaria ovvero via fax/e-mail.

La quantificazione delle giornate necessarie per la verifica di certificazione iniziale e per le verifiche di sorveglianza è effettuata sulla base delle informazioni fornite inizialmente dall'Organizzazione richiedente e può variare in rapporto ad eventuali modifiche delle condizioni iniziali o nel caso in cui il GVI incaricato, durante le attività di verifica in campo, rilevi l'incongruenza dei dati trasmessi dall'Organizzazione ed utilizzati per la quantificazione delle giornate di verifica.

Eventuali costi aggiuntivi, dovuti a supplementi di verifica, saranno fatturati a carico dell'Organizzazione certificanda/certificata nelle modalità previste nel **Tariffario Servizi** in corso di validità, che costituisce il documento interno di TECNOLAB per determinare la quotazione dei servizi offerti.

	<b>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI PROCESSI DI SALDATURA IN ACCORDO ALLE NORME DELLA SERIE ISO 3834</b>	<b>RG</b>	<b>11</b>
		Rev.	00
		Pag.	7 di 13

## 5.2 Pianificazione degli audit

### 5.2.1 Nomina del gruppo di valutazione ispettiva

All'apertura dell'iter di certificazione TECNOLAB provvede a programmare il ciclo degli audit in accordo con quanto stabilito nella ISO/TR 3834/6:2007 "Quality requirements for fusion welding of metallic materials e con quanto concordato contrattualmente e a nominare il GVI per l'avvio dell'iter di certificazione, che sarà responsabile dell'audit documentale e del successivo audit in campo.

Tale nomina s'intenderà accettata dall'Organizzazione qualora questa non presenti per iscritto, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla comunicazione, motivazioni che giustifichino un'eventuale ricusazione del suddetto incarico (es. conflitto di interessi). La ricusazione può essere effettuata verso un solo membro o verso l'intero gruppo di verifica.

L'OdC, valutate le motivazioni addotte da parte dell'Organizzazione provvede, se necessario, alla nomina del/i nuovo/i membro/i del GVI.

Le attività di valutazione e verifica comprendono un esame della documentazione (audit documentale, che può essere eseguito anche in occasione della verifica sul campo).

### 5.2.2 Pianificazione audit documentale e di certificazione

#### 5.2.2.1 Modalità per la conduzione dell'audit documentale

L'audit viene eseguito attraverso:

- il riesame dei documenti dell'azienda, inclusi: procedure, organigramma, elenco delle norme e leggi applicabili al prodotto (es. nel caso specifico dei componenti strutturali in acciaio secondo, elenco WPQR/WPQ, competenze dichiarate del Welding Coordinator ecc.);
- la verifica del campo di applicazione del sistema di gestione della saldatura, con particolare riferimento a quanto specificato dalla UNI EN ISO 3834-1:2006 § 6 e Annex A e della relativa consapevolezza del cliente;
- pianificazione dell'audit di certificazione presso il sito/i operativo/i.

#### 5.2.2.2 Modalità per la conduzione della verifica di certificazione in sito

La verifica di certificazione in fabbrica, presso il sito/i operativo/i, può avvenire solo a conclusione positiva dell'audit documentale e comunque entro e non oltre 60 giorni dall'audit documentale.

Nel caso di aziende di piccole dimensioni (organizzazioni con n. dipendenti  $\leq 25$ ), l'audit in campo può anche essere pianificato consecutivamente all'audit documentale e previa conclusione positiva dello stesso.

### 5.2.3 Pianificazione audit di sorveglianza

Le verifiche periodiche devono essere programmate con riferimento alla periodicità definita da contratto e comunque almeno 1 volta l'anno; possono essere concordate con una tolleranza di 3 mesi antecedenti o 3 mesi successivi alla cadenza effettiva - uno scostamento maggiore deve essere motivato da una richiesta scritta del cliente che riporti le ragioni.

La data di esecuzione del primo audit di sorveglianza dopo il rilascio iniziale non può superare i 12 mesi dalla data di termine dell'audit di certificazione in campo, non sono ammesse deroghe a tali scadenze, se non limitate a gravi situazioni valutate e formalmente autorizzate da TECNOLAB.

Per primo audit di sorveglianza si intende la prima verifica eseguita dopo il primo rilascio del certificato. Non rientra in questa definizione la prima verifica di mantenimento eseguita dopo il rinnovo del certificato, che può quindi essere gestita con le stesse tolleranze delle altre verifiche di mantenimento.

#### *5.2.4 Pianificazione audit di rinnovo*

La data della verifica ispettiva di rinnovo risulta definita in funzione del ciclo di verifiche sorveglianza definito dalla norma di riferimento e non deve superare i 3 anni dall'ultimo giorno della verifica iniziale di certificazione in campo (-3 mesi, + 0 mesi).

La programmazione della verifica deve comunque fornire il tempo necessario per la risoluzione delle NC eventualmente sorte nel corso della verifica di rinnovo e permettere che la decisione sulla certificazione (delibera da parte del Comitato di Certificazione) avvenga prima della scadenza del certificato esistente.

### **5.3 Svolgimento delle attività di audit**

#### *5.3.1 Esame Documentale*

L'Organizzazione è tenuta a consegnare a TecnoLab S.r.l. una copia controllata della propria documentazione del sistema di gestione (Manuale, Procedure/Modulistica) e ad impegnarsi a custodirla e mantenerla aggiornata presso i propri archivi.

Tale copia costituisce la documentazione di riferimento per il Gruppo di Audit per gli Audit iniziali e di quelli successivi (periodici di sorveglianza e di mantenimento).

L'Organizzazione può eseguire le normali attività di controllo e miglioramento della documentazione di sistema, senza necessità di notificare le stesse a TecnoLab o richiederne l'approvazione preventiva.

L'Organizzazione è tenuta a notificare a TecnoLab S.r.l. eventuali variazioni particolarmente significative da apportare a detti documenti; nel caso in cui le modifiche apportate lo giustifichino, TecnoLab S.r.l. si riserva la facoltà di eseguire Audit non programmati per valutare l'impatto di dette variazioni sulla conformità e l'efficacia del sistema in relazione ai requisiti della normativa ISO 3834 di riferimento.

Le risultanze devono essere esposte in quanto tali, e sono oggetto di classificazione e di formalizzazione come non conformità gravi nel caso in cui vengano rilevate situazioni/elementi tali da compromettere il progredire delle fasi successive dell'iter di certificazione.

Le altre criticità rilevate devono essere approfondite in relazione alla loro sostanziale assenza ed alle eventuali implicazioni per la certificazione, incluso il tempo necessario perché l'azienda possa essere pronta per la successiva verifica iniziale di certificazione in campo.

Le non conformità devono essere gestite dall'Organizzazione, prima della pianificazione della verifica on-site e comunque entro 30 giorni dall'effettuazione dell'audit documentale: in tal senso l'Organizzazione dovrà avanzare già in questa prima fase le proposte di trattamento e/o azioni correttive, la cui avvenuta attuazione sarà valutata in sede di audit in campo.

Qualora l'esame della documentazione non evidenzii gravi carenze, TECNOLAB provvede a pianificare l'audit di certificazione presso l'Organizzazione.

Qualora, al contrario, trascorsi i 30 giorni dall'esame documentale, l'Organizzazione non abbia provveduto a rispondere, TECNOLAB comunica all'Organizzazione la necessità di interrompere in maniera perentoria l'iter di certificazione avviato qualora entro 5 giorni lavorativi, l'azienda non provveda a rispondere agli esiti negativi dell'audit documentale.

#### *5.3.2 Riunione di apertura verifica iniziale in campo*

La funzione RGVI effettua sempre una riunione iniziale per effettuare la:

- a) presentazione della TECNOLAB e delle diverse attività da essa svolte;
- b) presenta gli scopi dell'*audit* ed i criteri di conduzione e di valutazione;
- c) presenta il piano di audit e prevede, con il referente dell'azienda, eventuali modifiche e/o integrazioni al piano stesso;
- d) definisce le modalità con le quali verranno mostrate le evidenze, specificando l'impossibilità da parte di terze parti di sostituirsi al referente aziendale;
- e) definisce gli aspetti logistici per lo svolgimento delle attività di auditing.

### 5.3.3 Verifica iniziale di certificazione

Ciascun auditor raccoglie le informazioni mediante interviste al personale aziendale e mediante il riesame dei documenti e delle registrazioni prodotte.

A completamento dell'audit RGVI, in caso di non conformità, il RGVI provvede a classificare e formalizzare le non conformità sui modelli **Css \_07 Rapporto di non conformità – ISO 3834** e le osservazioni sul mod. **Css \_06 Rapporto di audit ISO 3834**; per la classificazione delle non conformità, vale quanto indicato nel **RG11 Regolamento per la Certificazione di sistemi di gestione dei processi di saldatura in accordo alle norme della serie ISO 3834**.

### 5.3.4 Riunione di chiusura

Al termine dell'audit il RGVI conduce una riunione con la direzione aziendale, il Responsabile del sistema di gestione, ed i responsabili delle funzioni oggetto dell'audit, per presentare i risultati e le conclusioni dell'audit, rilasciare il rapporto di verifica.

Inoltre, il RGVI si propone di trattenere per se stesso una copia del rapporto di verifica, debitamente compilato e sottoscritto, lasciando gli originali all'azienda, che avrà la facoltà di segnalare alla TecnoLab eventuali note e/o riserve; decorso inutilmente un periodo di 20 giorni, tutto quanto espresso nei citati modelli, sarà tacitamente confermato dall'azienda, che si impegna a provvedere a risolvere eventuali criticità emerse.

In ogni verifica RGVI illustra le non conformità emerse e le osservazioni fatte, chiarendo che:

- le non conformità gravi impediscono di fatto l'emissione della certificazione o il suo mantenimento, fino alla sospensione se già emesso;
- le non conformità maggiori non comportano la sospensione dei certificati emessi, ma non vengono rilasciate certificazioni fino al superamento oggettivo del loro superamento;
- le non conformità minori non comportano implicazioni per il rilascio o il mantenimento della certificazione, a meno che l'azienda non dimostri come intende risolverle e rispettando i tempi e i modi concordati con la TecnoLab;
- l'azienda dovrà restituire a TecnoLab il mod. **Css \_07 Rapporto di non conformità – ISO 3834**, indicando le soluzioni che intende adottare e i tempi previsti;
- Nel caso l'azienda non provveda entro 30 giorni a trasmettere il mod. **Css \_07 Rapporto di non conformità – ISO 3834**, indicando un'azione correttiva accettabile, il certificato, se già rilasciato, viene revocato, mentre nel caso di non conformità maggiore o minore, questa viene riclassificata come grave o maggiore rispettivamente;
- per le raccomandazioni/osservazioni, l'azienda non è tenuta ad informare TecnoLab del loro trattamento, ma sarà comunque facoltà dell'organismo, nella successiva visita aziendale, verificare che siano state prese in carico le soluzioni; nel caso di mancata analisi, la raccomandazione/osservazione, passa allo stato di non conformità maggiore;
- la mancata risoluzione delle non conformità o l'inefficacia delle correzioni e delle azioni correttive, comportano la formalizzazione di una non conformità grave.

### 5.3.5 Concessione, mantenimento, sospensione e revoca della certificazione 3834

#### 5.3.5.1 Proposta di certificazione

La proposta di certificazione viene formulata dall'auditor sulla base delle risultanze dell'audit e della eventuale gestione delle azioni correttive attuate a seguito delle non conformità rilevate durante l'esecuzione dell'audit stesso.

Qualora vi siano motivi che ostino al rilascio/convalida della certificazione descritti dall'auditor nel mod. **Css\_06 Rapporto di audit ISO 3834**, la verifica del superamento degli stessi viene affidata, dal Responsabile Schema Certificazione, allo stesso auditor o altro auditor di competenze equivalenti o superiori.

#### 5.3.5.2 Analisi da parte del Comitato di Certificazione

La pratica è quindi sottoposta all'analisi dei deliberatori nominati all'interno del Comitato di Certificazione per la decisione finale.

In particolare, il Comitato è chiamato a pronunciarsi definitivamente anche sull'accoglimento o meno delle eventuali riserve esplicitate dall'azienda sulle registrazioni di audit; nel caso esse non siano accettate, il Responsabile Certificazione provvede ad informare con comunicazione scritta l'azienda, fornendo adeguata motivazione, in modo che essa possa provvedere alle necessarie correzioni ed azioni correttive nei modi e nei tempi indicati: questo può ovviamente comportare la necessità di un supplemento di indagini per accertare la loro attuazione ed efficacia.

Come parte della delibera di concessione, mantenimento, estensione, riduzione o rinnovo della certificazione, oppure di revoca di un provvedimento di sospensione della certificazione, il Comitato esprime l'indicazione circa la periodicità o la data della successiva verifica in campo, se non in linea con le specifiche contrattuali definite, oppure la necessità di esperire verifiche supplementari, esplicitando in particolare i fattori di criticità che sarà necessario approfondire in sede di audit.

Nel caso di sostanziale disaccordo con le conclusioni del RGVI, è opportuno, ma non necessario, che il Comitato, prima di ufficializzare la sua decisione ultima, si consulti informalmente con RGVI al fine di raggiungere auspicabilmente conclusioni comuni e condivise.

#### 5.3.5.3 Emissione del Certificato

Il **Css\_10 Certificato 3834** è firmato dalla Direzione Generale ed è emesso dal Responsabile Certificazione; in particolare, il suddetto documento riporta almeno le seguenti informazioni:

- ragione sociale ed indirizzo di TECNOLAB;
- logo di TECNOLAB;
- numero identificativo univoco del certificato, nella forma **XX/YYY** dove:
  1. XX è l'anno di emissione del certificato;
  2. YYY è un progressivo associato ai certificati emessi da TECNOLAB, indipendentemente dall'anno di emissione XX;
- ragione sociale ed indirizzo dell'azienda e del sito operativo oggetto di certificazione FPC;
- norma tecnica armonizzata di riferimento, comprensive degli indici di edizione o di revisione;
- eventuali documenti di natura cogente ad integrazione dei requisiti normativi, inclusi – ove applicabili - regolamenti tecnici dell'Ente abilitante (es. STC, ACCREDIA), comprensivi degli indici di edizione o di revisione;
- eventuali annotazioni richieste dallo specifico schema di certificazione, dalla normativa, dalla regolamentazione di riferimento o cogente applicabile;
- eventuali restrizioni di utilizzo e di uso del logo relativamente al settore;
- data di prima emissione, coincidente con la data della delibera da parte del Comitato di Certificazione;
- data di scadenza;

- data di aggiornamento del certificato.

In conseguenza della delibera, il Responsabile Certificazione provvede ad informare il cliente .

#### **5.4 Uso ed abuso della certificazione**

TECNOLAB è attivamente impegnata a sorvegliare l'uso che il cliente fa dell'attestazione della certificazione. In particolare:

- il RGVI ha tra gli altri il compito di accertare in campo, in sede di *audit* programmato, il corretto uso che il cliente fa dell'attestazione di certificazione e dei relativi loghi (rif. **RG\_06 - Regolamento per l'utilizzo del marchio**);

- il Responsabile Certificazione, con il concorso del personale tutto di TECNOLAB, provvede a monitorare il mercato (materiale promozionale del cliente, pubblicità, pubblicazioni a stampa, siti web, ecc.) al fine di identificare usi scorretti delle attestazioni di certificazione e dei relativi loghi.

Le condizioni per l'uso corretto dell'attestazione della certificazione e dei loghi sia dell'Organismo che dell'Ente di accreditamento sono riportate in **RG 11 Regolamento per la Certificazione di sistemi di gestione dei processi di saldatura in accordo alle norme della serie ISO 3834**, che costituisce base contrattuale nei rapporti tra TECNOLAB ed il cliente.

Nel caso di uso scorretto dell'attestazione della certificazione o dei relativi loghi da parte del cliente, l'Organismo provvede nei modi previsti dal regolamento sopra citato: ingiunzione per lettera raccomandata AR di provvedere alle opportune correzioni nei modi e nei tempi indicati, sospensione della certificazione, diffida, revoca della certificazione, azioni legali a tutela del buon nome proprio e dell'Ente autorizzativo.

TECNOLAB è altresì attivamente impegnato, nei modi suddetti e mediante consultazione delle pertinenti banche dati o analisi delle segnalazioni delle parti interessate, a monitorare per quanto possibile:

- la cessazione dell'attività da parte dell'azienda;
- il suo cambio di proprietà;
- il suo accorpamento in altra azienda, o lo scorporo di sue sedi o di attività oggetto di certificazione in altre aziende indipendenti;
- l'apertura o la chiusura di siti operativi;
- la sussistenza di procedimenti legali o giudiziari, a carico del cliente, relativamente alle attività ed ai siti oggetto di certificazione;
- la sussistenza di istanze di fallimento a carico del cliente;
- la sussistenza di grave e diffuso malcontento da parte del mercato circa i prodotti, i servizi o le prestazioni in generale dell'azienda certificata;
- l'utilizzazione della certificazione che – volutamente o non, in modo diretto o indiretto – comporti discredito per l'Organismo;
- la sussistenza di qualsiasi altro fattore critico per l'imparzialità, l'affidabilità e la credibilità della Certificazione;

Qualunque anomalia riscontrata viene sottoposta al vaglio del Comitato di Certificazione per le opportune valutazioni e delibere in merito, tenuto conto dell'entità del fenomeno e dell'eventuale recidiva da parte del cliente.

In situazioni di particolare urgenza o gravità, la sospensione o la revoca della certificazione può essere disposta dal Direttore Generale, previa consultazione – anche informale – con il pertinente Responsabile Certificazione ed uno o più membri del Comitato di Certificazione.

Le suddette azioni di *follow up* comportano tipicamente, come di volta in volta ritenuto opportuno:

- verifiche di sorveglianza o di rinnovo anticipate rispetto a quanto programmato;
- verifiche supplementari mirate;
- richiesta al cliente di informazioni e di evidenze documentali sul trattamento di aspetti specifici;

- richiesta al cliente di documenti o di registrazioni;
- disposizioni al cliente;
- verifiche ispettive con breve preavviso.

Nei casi ove occorra deliberare in merito alla sospensione o alla revoca della certificazione a causa di azioni fallimentari in corso, il Comitato di Certificazione presteranno particolare attenzione in merito, poiché l'Organismo potrebbe essere chiamato a rispondere della compromissione del valore degli *asset* sui quali i creditori possono rivalersi.

## **6 Sospensione e revoca della certificazione**

Per TECNOLAB la sospensione del certificato è intesa come un annullamento temporaneo della validità della certificazione, mentre la revoca del certificato consiste nel ritiro definitivo dello stesso. La rimozione della sospensione avviene solo dopo evidenza documentata ed inviata a TECNOLAB circa la risoluzione della causa che l'ha generata.

La decisione per la sospensione (e l'eventuale sua rimozione) o la revoca è effettuata dal Responsabile il quale provvede a comunicare la decisione e le relative motivazioni per iscritto al Cliente.

Durante il periodo di sospensione, e comunque in caso di revoca, è inibito qualsiasi uso della certificazione.

Per TECNOLAB i seguenti elementi possono essere considerati come possibili cause di sospensione:

- utilizzo del certificato al di fuori del campo di applicazione dello stesso;
- inadempienza nei requisiti contrattuali con TECNOLAB;
- reclami documentati e ricevuti da terzi verso TECNOLAB circa l'attività tecnica di saldatura condotta dal Datore di lavoro nell'ambito delle certificazioni emesse.

Per TECNOLAB i seguenti elementi possono essere considerati come possibili cause di revoca:

- contraffazione dei certificati originali;
- uso scorretto dei marchi e dei loghi riportati sui certificati (secondo quanto stabilito nel Regolamento per l'uso del marchio);
- ripetuti casi di sospensione;
- utilizzo di certificato sospeso.

In caso di revoca, il Cliente è tenuto alla restituzione a TECNOLAB dei certificati revocati.

## **7 Reclami**

Il Cliente può presentare un reclamo a TECNOLAB per le attività svolte nell'ambito del presente regolamento.

I reclami devono essere documentati in una delle seguenti forme:

- fax;
- lettera;
- mail.

TECNOLAB si riserva di valutare e documentare ogni reclamo giunto in modo verbale, qualora lo ritesse opportuno.

Ogni reclamo che la TECNOLAB riceve è gestito in modo formale attraverso:

- una risposta scritta (lettera, fax o e-mail) entro 7 giorni dal ricevimento del reclamo, con l'analisi del reclamo ed eventuali azioni previste per la sua gestione, con la relativa tempistica;
- risposta scritta (lettera, fax o e-mail) al completamento delle azioni previste.



## **8 Ricorsi e contenziosi**

La TECNOLAB garantisce le Organizzazioni richiedenti i suoi servizi la possibilità di presentare ricorso, contro le proprie decisioni, attraverso esposizione del dissenso che deve avvenire:

- ➔ entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte di TECNOLAB
- ➔ in modo documentato mediante fax o raccomandata.

La TECNOLAB ritiene ammissibili i ricorsi che:

- ➔ contendono una descrizione della decisione che viene contestata;
- ➔ contendono una chiara e dettagliata motivazione a supporto del ricorso stesso

Al ricevimento del ricorso la TECNOLAB comunica formalmente entro 7 giorni al ricorrente se il ricorso è stato giudicato ammissibile o meno e, in caso di ammissibilità, la data entro la quale verrà presa una decisione (massimo 60 giorni dal ricevimento del ricorso).

I ricorsi ammissibili vengono valutati da un Comitato di Esperti, nominato dal Direttore di Della TECNOLAB, indipendente rispetto al personale coinvolto nelle azioni che hanno portato alla decisione oggetto del ricorso.

Eventuali spese relative al ricorso sono a carico del Cliente, salvo il caso di accoglimento del ricorso.

## **9 Documentazione**

Copia della documentazione relativa alla certificazione è archiviata dalla Segreteria della TECNOLAB, per tutto il periodo di validità della certificazione stessa, con garanzia di riservatezza.

## **10 Condizioni contrattuali**

Per le condizioni contrattuali si applica quanto indicato nella proposta tecnica, nel contratto tra le parti e nel RG08 Regolamento per la certificazione di personale, prodotti, e materiali - Condizioni generali di contratto.

## **11 Aggiornamento del regolamento**

In caso di futuri aggiornamenti e modifiche del presente Regolamento la TECNOLAB renderà disponibile il nuovo documento sul sito [www.tecnolab.org](http://www.tecnolab.org), nella sezione dedicata alla certificazione.