

**CONDIZIONI CONTRATTUALI**  
**PER LA CERTIFICAZIONE DEI**  
**SERVIZI DI GESTIONE E CONTROLLO**  
**DELLE INFESTAZIONI (PEST MANAGEMENT)**  
**UNI EN 16636**

Torino, data di emissione            22/04/2021  
data di validità                        22/04/2021

Quality Officer Italy - Actis Elisa  
Scheme Manager Italy – Flavio Pomelli

*Questo documento in formato elettronico non necessita delle firme di emissione, verifica ed approvazione*

## 1. DESCRIZIONE DELLA SOCIETÀ

SAI Global Italia S.r.l. a socio unico (indicato in seguito per brevità SAI Global) è un Organismo di Certificazione che esplica la sua attività, principalmente, nei seguenti settori:

- > Certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità
- > Certificazione dei Sistemi di Gestione Ambientale
- > Certificazione dei Sistemi di Gestione della Sicurezza e Salute sul Lavoro
- > Ispezione (prodotto/processo/attrezzature)
- > Formazione

Per nessuna di queste attività né per altre affini, SAI Global fornisce servizi di consulenza per la realizzazione o per il miglioramento di Sistemi di Gestione, per la progettazione di prodotto né documentazione destinata alla realizzazione di Procedure, Manuali o documenti simili.

Ulteriori dettagli sono riportati in Appendice B.

## 2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo del presente documento è quello di definire i rapporti fra SAI Global e le Organizzazioni clienti relativamente alla Certificazione dei Servizi di gestione e controllo delle infestazioni (Pest management) – (nel seguito “Servizi”) con riferimento alle norme applicabili riportate in Appendice A. In particolare il regolamento si applica a:

- > iter di certificazione
- > rilascio, sorveglianza e rinnovo del certificato
- > reclami, ricorsi, sospensioni, revoca e rinuncia.

SAI Global ha sottoscritto accordo con A.N.I.D. (Associazione Nazionale delle Imprese di Disinfestazione) per lo sviluppo e l'erogazione del servizio di certificazione secondo UNI EN 16636.

A.N.I.D. rappresenta in Italia la CEPA (Confederazione Europea delle Associazioni di Pest Control).

SAI Global gestisce, in base alle condizioni riportate nell'accordo con A.N.I.D., il rilascio del logo CEPA alle aziende certificate che lo richiedono.

Mediante le presenti Condizioni Contrattuali, SAI Global si impegna a svolgere, con diligenza e professionalità, una valutazione di conformità dei Servizi rispetto alla norma di riferimento UNI EN 16636 e, in caso positivo, ad emettere il relativo certificato di conformità (attestato di certificazione). SAI Global non intende né può assumere alcun obbligo circa l'esito positivo della verifica di conformità, né in merito all'emissione del certificato.

Nello svolgimento dell'attività oggetto del contratto, SAI Global può avvalersi tanto di personale dipendente, quanto di soggetti esterni che operano per suo conto, purché debitamente qualificati; tali soggetti sono tenuti contrattualmente al rispetto di tutti i doveri gravanti su SAI Global, inclusi quelli in materia di indipendenza, imparzialità e riservatezza.

## 3. RIFERIMENTI NORMATIVI

Le norme e/o gli schemi di riferimento relativi sia ai criteri generali per gli Organismi di Certificazione, sia ai requisiti del Servizio di un'Organizzazione, sono riportati in Appendice A

e sono da ritenersi applicabili nella versione dell'ultima edizione pubblicata, fatto salvo il periodo di transizione eventualmente definito.

## 4. CONDIZIONI GENERALI

Qualsiasi Organizzazione, avente sede legale e sedi operative in Italia, che svolge servizi di gestione e controllo delle infestazioni conformemente alla Legge n.82/1994 e DM n.274/1997 può accedere all'iter di certificazione, senza alcuna discriminazione.

Non può essere concessa alcuna esclusione dal campo di applicazione in quanto l'azienda che eroga servizi di gestione degli infestanti deve certificare tutta la propria organizzazione indipendentemente dal settore di applicazione del servizio.

Affinché possa essere attivato il processo di certificazione sono necessarie le seguenti condizioni:

- > Iscrizione alla CCAA o all'albo delle Imprese Artigiane per i servizi di cui alla Legge n.82/1994 e DM n.274/1997;
- > accettazione delle condizioni procedurali e contrattuali contenute nel presente documento e nel modulo di accettazione dell'offerta (domanda di certificazione);
- > identificazione e controllo dei requisiti cogenti per legge e/o regolamenti relativi ai servizi oggetto della certificazione.

Qualora l'Organizzazione lo richieda e ricorrano le condizioni sopraindicate, il Servizio può essere verificato congiuntamente al Sistema di gestione per la qualità (ISO 9001) con un unico iter e un unico audit in sito, purché le regole applicabili ai diversi schemi di certificazione e le esigenze tecnico-operative lo consentano e purché siano state accettate le relative condizioni contrattuali. Alle stesse condizioni potranno svolgersi in forma congiunta anche gli audit di sorveglianza/rinnovo.

La concessione della certificazione ed il relativo mantenimento sono subordinati, oltre ai risultati finali di valutazione e di sorveglianza, al rispetto del presente documento ed al pagamento degli importi previsti.

L'Organizzazione deve fornire il supporto necessario per la conduzione delle valutazioni, inclusi:

- > la messa a disposizione al personale SAI Global incaricato degli audit (e ad eventuali osservatori in affiancamento) di tutta la documentazione inerente il proprio Servizio e relative registrazioni;
- > il libero accesso, in condizioni di sicurezza, a tutte le proprie aree/uffici e luoghi esterni ove vengono svolte attività rilevanti per l'oggetto della certificazione;
- > consentire l'intervista del personale coinvolto nelle suddette attività.

L'Organizzazione deve segnalare a SAI Global l'esistenza di aree/uffici e luoghi esterni ai quali non è consentito l'accesso, fornendone le motivazioni; tuttavia, le aree/uffici e luoghi esterni cui non viene consentito l'accesso non possono essere coinvolti nelle attività oggetto di certificazione.

Se richiesto, SAI Global fornirà ogni ulteriore informazione e chiarimento sul contenuto del presente documento e su ogni altro aspetto relativo alla propria attività.

## 5. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

### 5.0 Offerta

A seguito della richiesta da parte dell'Organizzazione, SAI Global fornisce un Questionario Informativo ai fini della formulazione dell'offerta economica.

Sulla base del Questionario Informativo debitamente compilato, SAI Global formula l'offerta economica, sottoponendola all'attenzione dell'Organizzazione unitamente al modulo di accettazione offerta (domanda di certificazione) ed al presente documento.

L'offerta accettata dal cliente si intende annullata qualora non sia avviata l'attività di audit entro sei mesi dalla data di accettazione. Scaduto tale termine, nel caso il cliente desideri avviare l'attività, sarà cura di SAI Global formulare una nuova offerta o confermare formalmente l'offerta precedente.

I criteri per la formulazione dell'offerta sono predefiniti; ulteriori dettagli sono riportati nel paragrafo "Condizioni economiche" del presente documento.

### 5.1. Domanda di certificazione

La domanda di certificazione viene compilata su apposito modulo fornito da SAI Global, deve essere sottoscritta da un legale rappresentante dell'Organizzazione ed inviata a SAI Global, allegandovi il certificato di iscrizione in corso di validità alla CCIAA o all'albo delle Imprese Artigiane per i servizi di cui alla Legge n.82/1994 e DM n.274/1997.

La sottoscrizione della domanda costituisce accettazione dell'offerta e pertanto è, a tutti gli effetti, il contratto tra l'Organizzazione e SAI Global.

In ogni caso, la domanda deve essere riesaminata ed accettata da parte di SAI Global; quindi avviata al processo di valutazione di conformità, secondo l'ordine di ricevimento. Qualora dal riesame della domanda emergano carenze o inesattezze, SAI Global informa l'Organizzazione sulle ragioni di non accettabilità della domanda o richiede informazioni aggiuntive.

La domanda dell'Organizzazione e la relativa accettazione da parte di SAI Global, confermata per iscritto all'Organizzazione stessa, formalizzano contrattualmente gli impegni di SAI Global in conformità al presente documento.

Il contratto di certificazione è stipulato a tempo indeterminato, in quanto è soggetto a tacito rinnovo e prevede l'attivazione della pratica di rinnovo della certificazione nel caso in cui l'Organizzazione non inoltri disdetta al più tardi 6 mesi prima della scadenza della certificazione stessa; il contratto di certificazione consente a ciascuna delle due parti di recedere secondo le modalità previste nello specifico capitolo delle Condizioni contrattuali.

Per avviare l'iter di certificazione, l'Organizzazione deve fornire i documenti necessari per effettuare l'esame preliminare della documentazione. Tali documenti sono:

- > Procedure o documenti equivalenti che descrivono i servizi forniti in copia controllata;
- > Eventuale tabella comparativa tra le prescrizioni della norma e la documentazione di supporto;
- > Elenco delle Commesse in gestione (comprensivo di durata e tipologia dei lavori).

Nel caso di ricevimento della documentazione completa oltre i 6 mesi dall'accettazione della domanda, SAI Global si

riserva la facoltà di richiedere conferme scritte sulle informazioni riportate sulla domanda stessa.

### 5.2. Pre-audit

Su specifica richiesta dell'Organizzazione, è prevista la possibilità di effettuare un audit preliminare presso l'Organizzazione stessa.

Può essere eseguito un solo pre-audit per Organizzazione/scopo del certificato, indipendentemente dal fatto che l'Organizzazione stessa abbia o meno presentato domanda di certificazione.

Sulla base della richiesta dell'Organizzazione, SAI Global formula ed inoltra l'offerta, che deve essere accettata per poter dar corso all'attività.

Il pre-audit può essere effettuato esclusivamente prima dell'avvio dell'iter di certificazione e non ne condiziona i risultati.

Lo scopo del pre-audit è quello di consentire all'Organizzazione di comprendere il proprio grado di preparazione per sostenere l'eventuale audit di certificazione, individuando le eventuali carenze da colmare per completare tale preparazione, senza per questo fornire indicazioni su come realizzare il Sistema di Gestione.

Al termine del pre-audit non vengono rilasciati rapporti di non conformità, ma viene redatta una relazione che viene lasciata in copia all'Organizzazione.

### 5.3. Gestione dell'audit

SAI Global costituisce il Gruppo di Audit (GA), che è composto da un Responsabile Gruppo di Audit (RGA) eventualmente affiancato da uno o più Auditor (AUD).

Il Gruppo di Audit può comprendere anche Esperti Tecnici, Osservatori, AUD in addestramento e/o RGA in addestramento.

I nominativi dei componenti del GA sono comunicati all'Organizzazione che può ricusarli, per giustificati motivi, entro 5 giorni dalla notifica.

La ricsuzione degli auditor è possibile soltanto nei seguenti casi: comprovata evidenza di attività scorretta o violazioni contrattuali, conformità a requisiti relativi a restrizioni delle esportazioni o nazionalità degli auditor, esigenze riguardanti conflitto di interesse o riservatezza.

L'Organizzazione si impegna a non impedire la partecipazione al GA, in qualità di osservatori, di Rappresentanti dell'Ente di Accredimento (in caso di audit congiunti con schemi accreditati), pena la non certificazione o il ritiro del certificato accreditato.

E' ammesso che agli audit in campo partecipi il Consulente dell'Organizzazione, ma la sua partecipazione deve essere limitata al solo ruolo di osservatore.

#### 5.3.1. Audit di certificazione

L'audit di certificazione deve essere pianificato in modo tale da consentire la verifica di tutte le attività/processi compresi nello scopo di certificazione. SAI Global invia all'Organizzazione il Piano di Audit con almeno dieci giorni di anticipo rispetto alla data fissata per l'audit.

L'attività operativa in sito inizia con una riunione (Riunione di apertura) tra il Gruppo di Audit (GA) ed il personale dell'Organizzazione delegato a partecipare all'audit, allo scopo di fornire reciprocamente precisazioni e chiarimenti

utili ad una corretta ed efficace gestione del processo di audit.

Il GA procede quindi ad accertare, attraverso un esame sistematico, sia documentale che operativo, che le attività vengano svolte in accordo con i requisiti della norma di riferimento UNI EN 16636 e con quanto pianificato. L'audit prevede la verifica in un cantiere durante lo svolgimento del servizio.

Al termine dell'audit, il GA si riunisce per discutere e formalizzare i rilievi; il GA presenta quindi alla Direzione dell'Organizzazione, in sede di riunione di chiusura, le conclusioni in merito alla conformità del Servizio valutato, evidenziando in particolare le eventuali non conformità rilevate, classificate in maggiori e minori, illustrando la differenza di tale classificazione e le relative modalità di gestione, in particolare:

- > **Non Conformità Maggiore:** Influenza la capacità del Servizio di conseguire i risultati attesi. È rilevata se vi è un dubbio significativo circa l'efficacia dei processi di controllo in atto, o che i servizi non soddisfino i requisiti specifici o quando un certo numero di non conformità minori associato al medesimo requisito o aspetto potrebbero dar prova di una criticità sistemica e dunque costituire una non conformità maggiore (Esempio: viene rilevata laddove si sia evidenziata l'assenza o la mancanza di implementazione e mantenimento di uno o più requisiti del Servizio o una situazione che, sulla base di evidenze oggettive disponibili, mette in dubbio la capacità del Servizio di garantire i requisiti della norma di riferimento).
- > **Non Conformità Minore:** Non influenza la capacità del Servizio di conseguire i risultati attesi (Esempio: viene rilevata in caso di carenze non riconducibili alla definizione di Non Conformità sopra riportata, bensì a carenze di tipo marginale che non pregiudicano la capacità del Servizio di garantire i requisiti della norma di riferimento).

In sede di riunione di chiusura, il GA segnala inoltre all'Organizzazione eventuali osservazioni per il miglioramento.

L'Organizzazione, in tale sede, ha l'opportunità di confrontarsi con il GA, richiedere delucidazioni sul proseguimento dell'iter e chiarire la propria posizione su quanto comunicato.

L'esito dell'audit viene riportato sul Rapporto di Audit, richiamando le non conformità rilevate e le eventuali osservazioni per il miglioramento. Il Rapporto riporta inoltre la data (non oltre 20 giorni dalla data dell'audit) entro la quale l'Organizzazione deve inviare al RGA la pianificazione delle correzioni e delle eventuali azioni correttive per le non conformità rilevate.

Il Rapporto di Audit, rilasciato in fase di riunione di chiusura dal RGA, risulta confermato ed approvato in tutti i suoi termini se l'Organizzazione non riceve, entro 15 giorni dalla data del verbale stesso, comunicazione scritta in merito da parte di SAI Global.

Qualora SAI Global comunichi variazioni rispetto al Rapporto di Audit lasciato dal GA, l'Organizzazione ha diritto di replica.

### 5.3.2. **Correzione delle Non Conformità ed Azioni Correttive**

L'Organizzazione si attiva, entro 20 giorni dalla conclusione dell'audit, per presentare al RGA la pianificazione delle correzioni delle non conformità (contenente: descrizione della correzione, tempistica e responsabilità) nonché delle eventuali azioni correttive necessarie alla rimozione della causa delle non conformità al fine di evitarne la ripetizione (contenente: analisi delle cause della non conformità, descrizione delle azioni correttive per la rimozione delle cause, tempistica e responsabilità).

Tale pianificazione deve essere valutata dal RGA al fine di accertarne l'adeguatezza per correggere efficacemente le non conformità segnalate e per rimuoverne le cause ed evitarne il ripetersi.

A seguito dell'approvazione della pianificazione da parte del RGA, tutte le correzioni di tutte le non conformità, sia maggiori che minori, devono essere attuate dall'Organizzazione entro 90 giorni calendariali dalla data di chiusura dell'Audit in sito (data del Rapporto di Audit); la corretta attuazione deve essere verificata da SAI Global (mediante il RGA o altro componente del GA) mediante audit di follow up documentale (esame della documentazione inviata dall'Organizzazione) o in sito (audit supplementare).

*Per quanto riguarda le **non conformità maggiori***, il follow up deve includere la verifica sia dell'attuazione che dell'efficacia delle azioni correttive proposte.

*Per quanto riguarda le **non conformità minori***, la verifica della corretta attuazione delle azioni correttive, nonché della relativa efficacia, viene invece effettuata da SAI Global in occasione del primo Audit di Sorveglianza successivamente alla concessione della certificazione, salvo diversa indicazione da parte del Comitato di Certificazione.

Nel caso in cui gli interventi previsti (correzioni delle NC minori e maggiori e, limitatamente alle non conformità maggiori, le azioni correttive o l'avvio del relativo piano) non vengano attuati entro i 90 giorni previsti, dovrà essere concordato con l'Organizzazione un nuovo Audit.

Qualora, per cause di forza maggiore adeguatamente motivate (ad es.: trasferimento, riorganizzazione interna), non riesca ad attuare gli interventi previsti entro i 90 gg, l'Organizzazione può richiedere una proroga a SAI Global, che, valutandone le motivazioni, a sua volta richiede autorizzazione al Comitato di Certificazione.

La proroga può essere concessa per un tempo massimo di 6 mesi dall'ultimo giorno di audit, trascorsi i quali sarà necessario effettuare un altro audit.

### 5.3.3. **Presentazione della pratica al Comitato di Certificazione.**

L'intera pratica di certificazione (contenente la documentazione di istruzione della domanda, inclusa l'offerta e le sue eventuali modifiche, i Rapporti di Audit e le evidenze di pianificazione e attuazione delle correzioni e, ove applicabile, delle azioni correttive per la risoluzione delle eventuali non conformità) viene sottoposta al Comitato di Certificazione di SAI Global, il quale delibera in merito alla concessione o meno della certificazione con eventuali prescrizioni per il successivo iter.

La certificazione può essere concessa soltanto in assenza di non conformità di qualunque tipo (sia maggiore che minore) ovvero deve esserci evidenza che le eventuali non conformità maggiori siano state risolte e chiuse in modo efficace e che le eventuali non conformità minori siano state



risolte efficacemente.

#### 5.4. Concessione della certificazione

A seguito della concessione della certificazione, SAI Global rilascia all'Organizzazione l'Attestato di Certificazione e successivamente registra l'Organizzazione nel Registro delle Organizzazioni Certificate.

I certificati sono normalmente trasmessi all'organizzazione in formato elettronico.

I certificati hanno durata di 3 anni dalla data di delibera del Comitato di Certificazione SAI Global.

Ad ogni emissione di un certificato di conformità alla norma UNI EN 16636, SAI Global comunica ad A.N.I.D. il nome dell'azienda di servizi, indicando se associata, non associata e richiedente il logo CEPA.

#### 5.5. Parere negativo in merito alla concessione della certificazione

Nel caso in cui la Certificazione non venga concessa, SAI Global comunica all'Organizzazione le ragioni motivate del diniego e indica quali sono le condizioni minime per riavviare l'iter di certificazione.

L'Organizzazione a cui è stata negata la Certificazione può richiedere un supplemento di indagine esponendo i motivi del proprio dissenso secondo le modalità descritte nel paragrafo "RECLAMI E RICORSI" del presente documento.

#### 5.6. Modifiche (estensione e riduzione)

Ove l'Organizzazione, con Servizio certificato, intenda modificare, estendere o ridurre l'oggetto della propria certificazione, in funzione di modifiche attinenti a:

- > Organizzazione certificata (denominazione sociale) o della proprietà;
- > Siti operativi;
- > Struttura organizzativa

dovrà darne comunicazione a SAI Global, che, a seconda della modifica richiesta sulla propria certificazione, provvederà ad effettuare un riesame della domanda e, se necessario, emetterà una nuova offerta all'Organizzazione certificata, come descritto al seguente paragrafo.

L'intero iter di estensione/riduzione avviene secondo quanto previsto per la certificazione, fatto salvo che l'audit si concentra sugli aspetti aggiuntivi o modificati ed ha una durata commisurata all'entità della variazione.

Al termine dell'iter, il Comitato di Certificazione delibera in merito al rilascio dell'estensione o altra modifica richiesta.

## 6. VALIDITÀ DELLA CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE

### 6.1. Periodo di validità

La Certificazione ha validità di 3 anni dalla data di emissione (o di rinnovo) del Certificato purché venga rispettata la cadenza prevista per gli audit di sorveglianza e rinnovo.

Se non risulta pervenuta la rinuncia da parte

dell'Organizzazione il contratto viene considerato tacitamente rinnovato e SAI Global provvederà a riesaminare le informazioni relative alla certificazione del cliente (numero addetti, scopo, siti, ecc.). Qualora si renda necessario SAI Global Italia emetterà una nuova offerta che avrà validità per il successivo triennio di certificazione e, a pianificare l'audit di rinnovo della certificazione.

Nel caso che l'Organizzazione certificata non trasmetta alcuna informazione aggiornata necessaria per l'aggiornamento dell'offerta, le informazioni relative alla nuova offerta saranno prese dall'ultimo rapporto di audit rilasciato all'Organizzazione.

Qualora l'organizzazione certificata intenda rinunciare alla certificazione prima dell'audit di rinnovo e non procedere con l'audit entro la scadenza del certificato (contratto non rinnovato con SAI Global), lo stesso verrà immediatamente ritirato.

### 6.2. Audit di Sorveglianza

Gli audit di sorveglianza avvengono con le stesse modalità previste per degli audit di certificazione. L'audit prevede la verifica in un cantiere durante lo svolgimento del servizio.

Il primo audit di sorveglianza successivo alla certificazione viene condotto dopo 9 e non oltre 12 mesi dalla data di delibera della certificazione ed entro l'anno solare successivo alla data dell'audit di Certificazione,

Sai Global conduce gli audit di prima sorveglianza successivi al Rinnovo tra i 10 e i 14 mesi dalla data di decisione della certificazione; gli audit di seconda sorveglianza vengono condotti tra i 22 e i 26 mesi dalla data di decisione della certificazione; salvo eventuali richieste motivate del Cliente ed approvate da Sai Global.

Gli audit di sorveglianza devono comunque essere condotti almeno una volta all'anno (anno solare) fatta eccezione negli anni di rinnovo della certificazione.

Gli Audit di rinnovo devono essere completati prima della scadenza del certificato, vengono quindi di norma effettuati circa tre mesi prima della scadenza del certificato.

A rinnovo avvenuto, gli audit di sorveglianza vengono pianificati ed effettuati con le cadenze precedentemente indicate, in riferimento alla data dell'audit di rinnovo.

Le cadenze indicate potranno essere modificate soltanto previa richiesta motivata a SAI Global da parte dell'organizzazione e nel rispetto di tutte le regole applicabili allo schema.

Prima di ciascun audit, le Organizzazioni clienti devono fornire all'OdC un elenco delle Commesse (comprensivo di durata e tipologia dei lavori), ricadenti nel campo di applicazione in gestione.

Nel corso degli audit, attraverso il metodo del campionamento, il GA verifica che siano mantenute le condizioni che hanno consentito la concessione della certificazione

Tutti i punti norma e tutte le attività/processi compresi nello scopo di certificazione devono essere verificati.

Il Rapporto di Audit, rilasciato in fase di riunione di chiusura dal RGA, risulta confermato ed approvato in tutti i suoi termini se l'Organizzazione non riceve, entro 15 giorni dalla data del verbale stesso, comunicazione scritta in merito da parte di SAI

Global. Qualora SAI Global comunichi variazioni rispetto al Rapporto di Audit lasciato dal GA, l'Organizzazione ha diritto di replica.

L'Organizzazione è tenuta ad inviare, entro 20 giorni dalla data di effettuazione dell'audit, la pianificazione delle correzioni delle non conformità eventualmente rilevate, nonché delle azioni correttive proposte per la rimozione delle cause che le hanno generate, di cui SAI Global verifica la coerenza e l'adeguatezza.

In presenza di sole non conformità minori, la corretta attuazione delle correzioni e delle azioni correttive, nonché la relativa efficacia, viene verificata in sede del successivo audit, salvo diversa comunicazione da parte di SAI Global.

Eventuali non conformità maggiori, invece, devono essere gestite come in prima certificazione, per cui entro 90 gg dalla data di chiusura dell'audit, le correzioni e le azioni correttive devono essere attuate efficacemente e quindi verificate da SAI Global mediante follow up (documentale o in sito).

La mancata rimozione delle non conformità maggiori nei tempi sopra indicati comporta la proposta al Comitato di Certificazione del provvedimento di sospensione del certificato.

Le risposte e le evidenze a fronte delle eventuali non conformità, sia maggiori sia minori, si intendono accettate in assenza di diversa comunicazione scritta da parte di SAI Global entro 15 giorni dal ricevimento.

### 6.3. Audit di Rinnovo

Qualora l'Organizzazione non abbia presentato disdetta nei termini previsti, SAI Global pianifica l'audit di rinnovo tre mesi circa, prima della scadenza del certificato.

Prima di ciascun audit, le Organizzazioni clienti devono fornire all'OdC un elenco delle Commesse (comprensivo di durata e tipologia dei lavori), ricadenti nel campo di applicazione in gestione.

L'audit di rinnovo ha lo scopo di accertare la generale conformità a tutti i requisiti della norma o altro documento normativo, l'efficacia del SGQ dell'Organizzazione, la sua pertinenza e applicabilità al campo di applicazione della certificazione. L'audit prevede la verifica in un cantiere durante lo svolgimento del servizio.

L'audit di rinnovo viene condotto con durata ridotta rispetto a quella di Certificazione, con le stesse modalità previste per la Certificazione.

In audit di rinnovo vengono verificati tutti i punti norma e tutte le attività/processi compresi nello scopo di certificazione. Inoltre, l'iter di rinnovo comprende la verifica della gestione delle non conformità e la presentazione al Comitato di Certificazione.

Ogni certificato rinnovato ha la durata di 3 anni dalla data di delibera del Comitato di Certificazione SAI Global, salvo diversa decisione del Comitato stesso nel rispetto delle regole applicabili allo schema, e viene identificato con lo stesso numero del precedente.

Se l'audit di rinnovo non è stato completato o non è possibile verificare l'attuazione delle correzioni e delle azioni correttive relative ad eventuali non conformità, prima della data di scadenza del certificato, il rinnovo della certificazione non

sarà concesso.

SAI Global potrà ripristinare la certificazione entro 6 mesi dalla scadenza del certificato entro i quali è necessario procedere con la chiusura delle attività pendenti di rinnovo della certificazione. Trascorsi i 6 mesi, in caso di mancata chiusura delle attività pendenti dovrà essere condotto un audit di fase 2 entro un anno dalla scadenza del certificato. In questo specifico caso, la data effettiva sul certificato è corrispondente alla decisione del rinnovo della certificazione e la data di scadenza deve essere basata sul ciclo di certificazione precedente.

### 7. IMPEGNI DELL'ORGANIZZAZIONE

L'Organizzazione in possesso di Certificazione si deve impegnare a:

- a) mantenere la propria organizzazione rispondente ai requisiti relativi alla norma di riferimento;
- b) accettare, a proprie spese, gli audit che si rendessero necessari per mantenere valida la Certificazione a seguito di modifiche rilevanti riguardanti il Servizio, l'organizzazione o la proprietà intervenute dopo la concessione della certificazione;
- c) dichiarare di essere certificata unicamente rispetto a quelle attività (scopi) e per quei siti per i quali è stata rilasciata la certificazione;
- d) conformarsi e a mantenersi conforme a tutti i requisiti di natura cogente, quali leggi, regolamenti, ecc.. di tipo internazionale, nazionale o locale, applicabili ai propri servizi. L'Organizzazione rimane pertanto l'unica responsabile della propria conformità legislativa, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte di SAI Global;
- e) notificare immediatamente a SAI Global tutte le situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc.. relativamente ad aspetti legati allo scopo della certificazione;
- f) notificare immediatamente a SAI Global eventuali procedimenti legali in corso inerenti lo scopo della certificazione, fatti salvi i limiti imposti dalla legge, e tenere informato SAI Global sugli sviluppi di tali procedimenti.

L'Organizzazione certificata deve cessare l'esibizione o qualsiasi altro uso del Certificato o i riferimenti della certificazione a seguito di:

- a) scadenza, rinuncia, sospensione o revoca della Certificazione;
- b) mancata accettazione da parte di SAI Global di una modifica del Servizio dell'Organizzazione in quanto ritenuta pregiudizievole della conformità ed efficacia dell'Organizzazione stessa;
- c) mancata accettazione da parte dell'Organizzazione di una modifica alle regole del sistema di Certificazione adottato da SAI Global a seguito di variazioni delle normative applicabili;
- d) mancata accettazione da parte dell'Organizzazione di modifiche del presente documento o delle condizioni economico/tarifarie;
- e) qualsiasi altra circostanza che dovesse verificarsi causando la ragionevole aspettativa di influenza negativa sul

Servizio erogato dall'Organizzazione.

### 7.1. Gestione dei documenti di registrazione

Al fine di garantire l'iter di certificazione seguito da SAI Global per le Organizzazioni richiedenti, SAI Global assicura la conservazione dei documenti di registrazione relativi ad almeno due cicli completi di valutazione (oltre a quello in corso).

Tale documentazione, nel caso di disdetta del contratto, viene conservata, qualora non sussistano obblighi di tipo legale diversi o specifici accordi con il cliente, per 6 anni a scalare, eliminando man mano la documentazione più vecchia.

Le registrazioni comprendono i rapporti di audit di certificazione e di sorveglianza/rinnovo, i questionari informativi, il contratto di certificazione, la motivazione della scelta della metodologia utilizzata per il campionamento dei siti, la motivazione relativa alla definizione del tempo complessivo assegnato agli auditor, la verifica delle correzioni e delle azioni correttive, le registrazioni dei reclami e dei ricorsi e ogni azione correttiva conseguente, le delibere e decisioni dei comitati, i documenti di certificazione, compreso il campo di applicazione della certificazione riferito, al prodotto, processo o servizio, le registrazioni necessarie ad edificare la credibilità della certificazione, i programmi di audit.

## 8. ORGANIZZAZIONI MULTISITO

Qualora un'Organizzazione operi su più siti e sia richiesta un'unica certificazione, le attività di audit possono essere espletate per campionamento dei siti sottoposti ad audit, purché:

- I processi di tutti i siti siano sostanzialmente dello stesso genere e siano svolti con metodi e procedure simili;
- Il Servizio sia gestito e amministrato a livello centrale.

L'Organizzazione deve inoltre dimostrare che l'ufficio centrale abbia istituito un sistema di gestione conforme alla norma di riferimento e che l'intera Organizzazione ne soddisfi i requisiti.

In particolare almeno le seguenti attività devono essere gestite dalla funzione centrale dell'Organizzazione:

- > gestione della documentazione;
- > tenuta sotto controllo dei requisiti cogenti;
- > valutazione delle necessità di formazione ed addestramento;
- > valutazione dell'efficacia delle azioni correttive e preventive.

### 8.1. Verifica di fattibilità campionamento

Qualora l'Organizzazione rispetti i requisiti precedenti, SAI Global verifica comunque la fattibilità di un campionamento

su tutti i siti ed eventualmente valuta se limitare tale campionamento in presenza di:

- > requisiti connessi a fattori variabili locali;
- > settori o attività che rientrano nello scopo;
- > dimensioni dei siti idonei ad un'audit multi-sito;
- > variazioni nell'attuazione locale del sistema di gestione, come la necessità di ricorrere frequentemente all'utilizzo,

nell'ambito del sistema di gestione, di piani aventi per oggetto attività differenti o sistemi contrattuali o normativi differenti;

- > utilizzo di siti temporanei.

### 8.2. Campionamento

Sulla base delle informazioni fornite dall'Organizzazione, SAI Global stabilisce il piano di campionamento applicabile e informa l'ufficio centrale sui siti che dovranno far parte del campione.

### 8.3. Attestato di certificazione

SAI Global rilascia un singolo attestato di certificazione con il nome e l'indirizzo della sede centrale dell'Organizzazione. Nella seconda pagina dell'attestato è riportato l'elenco di tutti i siti a cui si riferisce il certificato con i relativi indirizzi e scopi. All'organizzazione può essere rilasciato un certificato relativo al singolo sito riportante un riferimento chiaro al certificato principale.

### 8.4. Non conformità multisito

Per eventuali non conformità (maggiori o minori) rilevate in un singolo sito, l'Organizzazione deve valutare se le stesse siano relative a carenze imputabili a più siti e, in tal caso, deve adottare azioni correttive sia presso la sede centrale che presso gli altri siti.

Se, invece, le non conformità (maggiori o minori) siano solo relative al sito nel quale sono state riscontrate, l'Organizzazione deve fornire adeguate evidenze e motivazioni per limitare la sua azione correttiva al singolo sito.

Se sono rilevate non conformità maggiori anche su un solo sito, è sempre previsto un Audit di Follow-up sia presso il sito che presso l'ente centrale. SAI Global può decidere, in funzione della tipologia della NC maggiore, di estendere il Follow-up anche ad altri siti.

Se la Non Conformità Maggiore non viene adeguatamente chiusa, SAI Global procede con la sospensione dell'intero multisito.

Non è ammissibile che, per aggirare l'ostacolo creato dall'esistenza di una non conformità maggiore in un singolo sito, l'Organizzazione escluda dallo scopo tale/i sito/i durante il corso del processo di certificazione.

### 8.5. Siti nuovi o dismessi

L'organizzazione deve tenere informato SAI Global sulla chiusura di qualsiasi sito coperto dalla certificazione.

In una certificazione già esistente possono essere inseriti siti aggiuntivi a seguito di audit di sorveglianza o di rinnovo o a seguito di specifici audit di estensione.

## 9. AUDIT SUPPLEMENTARI

Gli audit supplementari presso il sito o i siti dell'Organizzazione, preventivamente pianificati e comunicati all'Organizzazione stessa, possono essere decisi da SAI Global a seguito di:

- > verifica di attuazione delle azioni correttive delle non conformità rilevate nel corso degli audit di Certificazione, Sorveglianza e Rinnovo;
- > richiesta da parte dell'Organizzazione di estensione/riduzione dello scopo del sito certificato o modifiche delle norme e/o delle condizioni di rilascio della certificazione;

> trasferimento della certificazione da altro organismo.  
Inoltre, SAI Global può effettuare audit supplementari, nel caso in cui si verificano:

- un significativo numero di non conformità rilevate in occasione di un audit di sorveglianza/rinnovo;
- reclami per rilevanti inadempienze o situazioni di non conformità;
- necessità di accertamento/approfondimento di aspetti cogenti/legali/autorizzativi legati all'oggetto della certificazione;
- perdurare di scostamenti, dopo il termine concordato per la loro eliminazione;
- qualsiasi altra inadempienza alle prescrizioni della norma di certificazione o del presente documento;
- riattivazione della certificazione dopo sospensione; in tal caso, gli audit supplementari possono anche essere estesi a tutto il SGQ.

Il Comitato di Certificazione può decidere per l'effettuazione di audit supplementari nel caso in cui:

- > siano trascorsi più di sei mesi dalla effettuazione dell'Audit di Certificazione al rilascio della Certificazione;
- > pur avendo deliberato positivamente per la Certificazione, la numerosità e/o l'importanza delle non conformità a suo tempo rilevate mettano in evidenza una relativa debolezza del Sistema di Gestione dell'Organizzazione.

Infine il Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità può decidere l'effettuazione di audit supplementari, motivando la relativa decisione.

In nessun caso gli Audit Supplementari possono essere sostituiti da un'anticipazione di un normale Audit di Sorveglianza/Rinnovo.

Il costo dell'Audit Supplementare è addebitato all'Organizzazione.

A seguito dell'Audit Supplementare, viene rilasciato apposito rapporto scritto.

## 10. RECLAMI E RICORSI

L'Organizzazione richiedente o certificata, o qualsivoglia altra parte interessata, a fronte di una situazione di insoddisfazione relativamente all'operato di SAI Global, può presentare reclamo scritto, a pena di decadenza, entro e non oltre 30 giorni dall'evento che ha dato luogo all'insoddisfazione.

Al momento del ricevimento del reclamo, SAI Global si impegna a confermare al soggetto reclamante di aver ricevuto il reclamo stesso e provvede ad avviare l'istruttoria per la gestione del reclamo.

SAI Global si impegna a non attuare azioni di natura discriminatoria nei confronti di chi ha presentato il reclamo o il ricorso.

SAI Global effettua quindi gli opportuni accertamenti ed eventuali interventi del caso, dando riscontro al reclamante entro 90 gg dall'avvio dell'istruttoria (salvo casi di particolare complessità).

L'Organizzazione richiedente o certificata, o qualsivoglia altra parte interessata, può presentare ricorso in caso di dissenso rispetto a decisioni prese a suo carico da SAI Global (es. mancata concessione della certificazione,

sospensione della certificazione, risposta ad un reclamo), esponendo le ragioni del proprio dissenso, a pena di decadenza, entro 30 giorni dalla comunicazione delle decisioni stesse.

Entro 20 gg dal ricevimento del ricorso, SAI Global avvia l'istruttoria per la gestione del ricorso.

Ove non sia possibile individuare una risoluzione adeguata o la risposta fornita da SAI Global non sia accettata dall'Organizzazione, SAI Global convoca il Comitato d'Appello, comunicandone al ricorrente la composizione.

La parte ricorrente ha diritto di obiettare circa la composizione del Comitato d'Appello entro 10 gg dalla comunicazione. La decisione del Comitato d'Appello è inappellabile.

L'accoglimento o meno del ricorso, sia che il procedimento interessi soltanto SAI Global piuttosto che coinvolga anche il Comitato d'Appello, viene deciso e comunicato entro 90 gg dall'avvio dell'istruttoria (salvo casi di particolare complessità).

Le spese relative alle attività derivanti dal ricorso sono a carico della parte ricorrente, salvo il caso in cui il ricorso venga accolto.

In caso di accertato inadempimento da parte di SAI Global dovuto ad errore od omissione nell'esecuzione dell'attività oggetto del contratto, la responsabilità di SAI Global sarà limitata ad un importo massimo non superiore a 5 volte il compenso dovuto per l'attività svolta al momento dell'errore od omissione che ha provocato il danno.

Ogni richiesta di risarcimento nei confronti di SAI Global deve essere avanzata dall'Organizzazione, a pena di decadenza, entro e non oltre un anno dall'evento che ha dato luogo alla richiesta stessa.

## 11. SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

SAI Global ha il dovere di deliberare il provvedimento della sospensione della certificazione in tutti i casi in cui abbia ragione di ritenere che il Servizio dell'Organizzazione certificata non risponda più ai requisiti della Norma di riferimento e/o delle presenti Condizioni Contrattuali.

Ad esempio, possono comportare il provvedimento della sospensione della certificazione i seguenti scostamenti/infrazioni (rilevati nel corso di audit o attraverso qualunque altro mezzo):

- > il rilievo di non conformità non risolte nei tempi e nei modi previsti;
- > il sistema di gestione certificato abbia mancato in modo persistente o grave di rispettare i requisiti della certificazione, compresi i requisiti relativi all'efficacia del sistema di gestione
- > il mancato adeguamento, nei tempi e modi previsti, da parte dell'Organizzazione alle modifiche delle presenti Condizioni Contrattuali o della Norma di riferimento comunicate da SAI Global;
- > l'uso improprio dei riferimenti alla certificazione, e dell'attestato, ovvero l'uso illegittimo o non conforme alle prescrizioni contenute nelle presenti Condizioni Contrattuali o tale da portare discredito a SAI Global;
- > il rilasciare dichiarazioni, documentazione o marchio



circa la propria certificazione che possano essere considerate ingannevoli od abusive;

- > la mancata accettazione degli audit di sorveglianza, di rinnovo previsti o degli audit supplementari eventualmente richiesti da SAI Global;
- > la mancata comunicazione di modifiche sostanziali alla proprietà, ragione sociale o struttura organizzativa;
- > la mancata informazione circa l'esistenza di condanne, procedimenti legali, reclami o contenziosi aventi come oggetto i requisiti cogenti del servizio fornito;
- > il verificarsi di eventi di natura cogente/legale/autorizzativa legati all'oggetto della certificazione, in base alla gravità e all'impatto degli eventi stessi;
- > gravi o ripetute inadempienze rispetto alle presenti Condizioni Contrattuali;
- > condizioni di morosità nei pagamenti, in coerenza ai termini previsti nell'offerta e nelle presenti Condizioni Contrattuali.

Il provvedimento della sospensione è preceduto dall'invio all'Organizzazione interessata di una diffida con l'indicazione di un tempo massimo entro il quale far cessare l'infrazione o l'inadempienza rilevata; il tempo massimo viene stabilito di volta in volta in base alla motivazione che ha portato alla decisione di sospensione.

La diffida viene comunicata per iscritto all'Organizzazione, che è tenuta a dare evidenza della corretta risoluzione nei tempi prescritti; qualora l'Organizzazione non ottemperi a quanto prescritto si procede alla sospensione.

La sospensione viene notificata all'Organizzazione, indicando le condizioni alle quali la sospensione può essere ritirata e la relativa scadenza temporale (di norma non superiore a sei mesi).

Entro la scadenza comunicata, l'Organizzazione è tenuta a fornire le evidenze oggettive della soddisfacente risoluzione delle infrazioni contestate.

SAI Global, su richiesta, fornisce indicazioni circa la validità delle certificazioni rilasciate e di eventuali sospensioni in corso.

La sospensione può essere altresì intrapresa su richiesta dell'Organizzazione, per cause di forza maggiore (ad esempio, cassa integrazione); anche in questo caso, la sospensione della certificazione ha una durata di norma non superiore a 6 mesi.

Quando intrapreso, il provvedimento della sospensione è ritirato solo a seguito dell'accertamento da parte di SAI Global del soddisfacente ripristino della conformità ed efficacia (ad esempio, mediante audit supplementare esteso a tutto il SGQ).

In casi particolari (ad esempio, qualora l'audit supplementare per il ripristino della certificazione venga di fatto a cadere in prossimità del successivo audit di sorveglianza standard o di rinnovo), il Comitato di Certificazione può deliberare il ritiro dell'attestato ed attivare una pratica di rinnovo anticipato della certificazione rispetto alla scadenza prevista.

Qualora le cause che hanno determinato la sospensione non siano rimosse nei tempi previsti, SAI Global procederà alla revoca della Certificazione.

Le spese relative agli eventuali audit aggiuntivi conseguenti

a diffida o sospensione sono a carico dell'Organizzazione certificata.

A seguito della sospensione della certificazione, l'Organizzazione deve:

- > interrompere, per tutto il periodo della sospensione, l'utilizzo dell'Attestato di Certificazione nonché di eventuali copie o riproduzioni;
- > non utilizzare, per tutto il periodo della sospensione, carta intestata, documentazione tecnica o pubblicitaria contenente riferimenti alla Certificazione SAI Global o al marchio CEPA;
- > non fregiarsi della qualità di Organizzazione certificata, ma portare a conoscenza dei terzi interessati con mezzi adeguati la situazione di sospensione.

Quando applicabile, ad esempio nel caso di inadempienze che riguardino solo una parte delle attività incluse nello scopo di certificazione e non l'intero sistema di gestione, SAI Global può deliberare, in alternativa alla sospensione, la riduzione dello scopo di certificazione.

Sai Global comunica ad A.N.I.D. ogni situazione di sospensione.

## 12. RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE

L'Organizzazione può rinunciare alla Certificazione in suo possesso:

1. per rinuncia al rinnovo del Certificato;
2. nel caso di variazione delle norme di riferimento come precisato dal paragrafo "Modifiche delle norme e/o delle condizioni di rilascio della certificazione" del presente documento;
3. in caso di non accettazione di eventuali revisioni del presente documento;
4. in caso di non accettazione delle variazioni delle condizioni economico-contrattuali stabilite da SAI Global;
5. per recesso motivato dal Contratto (ad es: cessazione dell'attività, disposizioni di legge, ecc.).

Nel primo caso SAI Global, non appena ricevuta la richiesta di rinuncia, stabilirà, in funzione dell'andamento qualitativo pregresso del certificato e di ogni altra informazione disponibile, se procedere ad un audit di terza sorveglianza con un tempo pari a 1/3 del tempo speso nell'audit di prima certificazione, o alla revoca immediata della certificazione, nel caso in cui l'organizzazione non intenda sottoporsi a detto audit.

Nel secondo, terzo e quarto caso, la comunicazione deve essere inviata dall'Organizzazione entro 1 mese dalla data di notifica delle variazioni e comporta la revoca immediata della certificazione.

Nell'ultimo caso la rinuncia diventa effettiva nel momento in cui SAI Global comunica all'Organizzazione l'accettazione delle motivazioni.

Se la rinuncia viene comunicata dopo che la SAI Global ha confermato ufficialmente la data di un audit di sorveglianza o rinnovo, l'Organizzazione dovrà pagare una quota di chiusura pratica pari alla somma del costo del registro e del 50% del costo dell'audit.

Tale penale si applica altresì nel caso in cui la comunicazione di disdetta/rinuncia in fase di rinnovo venga comunicata a SAI Global in data successiva ai 6 mesi precedenti la scadenza del certificato.

A seguito della rinuncia l'Organizzazione si obbliga a:

- > restituire immediatamente l'originale dell'Attestato di Certificazione;
- > non utilizzarne eventuali copie o riproduzioni;
- > sospendere immediatamente, dandone conferma scritta, l'uso di ogni tipo di caratterizzazione grafica (carta intestata, documentazione tecnica e pubblicitaria, modulistica, ecc. ...) contenenti i riferimenti alla certificazione SAI Global o marchio CEPA;
- > distruggere le caratterizzazioni grafiche di cui sopra.

La rinuncia alla Certificazione comporta:

- > il recesso del contratto di certificazione;
- > l'annullamento dell'attestato di certificazione;
- > la cancellazione dell'Organizzazione dal Registro SAI Global delle organizzazioni certificate.

In tutti i casi di rinuncia (recesso del contratto), sono comunque dovuti a SAI Global tutti i compensi pattuiti per le attività svolte fino alla data di efficacia del recesso.

Sai Global comunica ad A.N.I.D. ogni situazione di rinuncia.

### 13. REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

SAI Global ha la facoltà di decidere la revoca della Certificazione di un'Organizzazione in tutti i casi in cui non garantisca il rispetto dei requisiti minimi della Norma di riferimento o delle presenti Condizioni Contrattuali.

Ad esempio, possono comportare il provvedimento della revoca della certificazione i seguenti scostamenti/infrazioni (rilevati nel corso di audit di sorveglianza o attraverso qualunque altro mezzo):

- > inosservanza di requisiti e prescrizioni riportate nel presente documento;
- > gravi irregolarità o abusi nell'utilizzo del certificato e/o del marchio di certificazione;
- > mancata eliminazione delle cause che hanno provocato la sospensione allo scadere dei 6 mesi;
- > il verificarsi di eventi di natura cogente/legale/autorizzativa legati all'oggetto della certificazione, in base alla gravità e all'impatto degli eventi stessi;
- > condanna dell'Organizzazione per fatti legati al mancato rispetto dei requisiti cogenti o relativi all'oggetto di certificazione;
- > ripetuta inosservanza degli impegni assunti con SAI Global, di porre rimedio agli scostamenti riscontrati e segnalati rispetto ai requisiti della norma/schema di certificazione;
- > persistere della condizione di morosità;
- > mancata accettazione o adeguamento a modifiche del sistema normativo di riferimento e/o delle condizioni contrattuali SAI Global;
- > cessazione delle attività per le quali l'Organizzazione aveva ottenuto la Certificazione;

- > fallimento o liquidazione.

La decisione della revoca viene comunicata formalmente all'Organizzazione tramite raccomandata, ovvero con qualsiasi altro mezzo idoneo ad assicurare la prova dell'avvenuto ricevimento.

A seguito della revoca l'Organizzazione si obbliga a:

- > restituire immediatamente l'originale dell'Attestato di Certificazione;
- > non utilizzarne eventuali copie o riproduzioni;
- > sospendere immediatamente, dandone conferma scritta, l'uso di ogni tipo di caratterizzazione grafica (carta intestata, documentazione tecnica e pubblicitaria, modulistica, ecc. ...) contenenti i riferimenti alla certificazione SAI Global o marchio CEPA;
- > distruggere le caratterizzazioni grafiche di cui sopra.

La revoca è anche conseguente alla rinuncia alla certificazione da parte dell'Organizzazione.

La revoca alla Certificazione comporta:

- > il recesso del contratto di certificazione, efficace dal momento della revoca stessa;
- > l'annullamento dell'attestato di certificazione;
- > la cancellazione dell'Organizzazione dal Registro SAI Global delle organizzazioni certificate.

La revoca della certificazione non dà diritto ad alcun rimborso per quote eventualmente corrisposte anticipatamente.

Sai Global comunica ad A.N.I.D. ogni situazione di revoca.

### 14. RISERVATEZZA

Tutti gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni, ecc..) relativi alle attività di Certificazione dell'Organizzazione richiedente sono considerati riservati e sono quindi gestiti in conformità alle disposizioni legislative vigenti in materia di tutela della privacy.

L'accesso e la consultazione ai documenti di registrazione è riservato solo alle funzioni coinvolte nell'iter di certificazione ed all'Organizzazione in oggetto.

SAI Global si riserva di rendere pubblicamente accessibili o fornire su richiesta di qualsiasi parte i seguenti dati delle organizzazioni certificate:

- nome;
- documento normativo pertinente;
- campo di applicazione;
- localizzazione geografica (per esempio la città e il Paese)
- informazioni sullo stato della certificazione.

Nel caso in cui informazioni relative all'Organizzazione diverse dalle precedenti debbano essere divulgate per obblighi di legge, SAI Global invia preventivamente notifica scritta all'Organizzazione, salvo contraria disposizione di legge.

Eventuali informazioni provenienti da fonti diverse dall'Organizzazione stessa (es. da chi presenta un reclamo,

da autorità in ambito legislativo ecc.), sono considerate riservate.

SAI Global si impegna ad utilizzare apparecchiature e dispositivi che garantiscano il trattamento in sicurezza delle informazioni riservate.

Tali apparecchiature possono essere ubicate presso le sedi del gruppo SAI Global in Australia, Regno Unito oltre che in Italia.

## 15. CONDIZIONI ECONOMICHE

### 15.1. Costi

I costi che regolano le prestazioni fornite da SAI Global vengono definiti nei tariffari per la norma/schema di riferimento e vengono periodicamente aggiornati.

I tariffari fanno riferimento a criteri di formulazione delle tariffe che risultano così costituiti:

- > quota fissa che comprende la preparazione e la gestione della pratica, l'iscrizione al registro SAI Global e la gestione del reporting;
- > quota variabile, costituita dal costo della giornata/uomo valutatore moltiplicato per il numero di giorni-uomo pianificati;
- > quota spese, elaborata in funzione della ubicazione del sito/siti.

L'offerta, elaborata in base ai tariffari vigenti, considera i costi per il periodo di validità e rinnovo della certificazione per la gestione standard (audit di certificazione, le due successive sorveglianze ed il rinnovo) e rimane tale sedurante tale periodo non subentrano modifiche significative rispetto a quanto riportato sull'offerta e/o sul modulo di accettazione della stessa.

Le eventuali variazioni dei costi, in seguito a modifiche rispetto a quanto riportato sull'offerta e/o sul modulo di accettazione della stessa (estensioni/riduzioni dello scopo della certificazione, dell'organico, dei siti), modifiche delle norme e/o delle condizioni di rilascio della certificazione, vengono comunicate alle Organizzazioni tramite l'invio di un'offerta aggiornata, trasmessa con mezzo che ne assicuri la ricezione.

L'Organizzazione, a seguito della suddetta variazione, ha il diritto di rinunciare alla Certificazione entro 15 giorni dalla data di ricezione della nuova offerta; la rinuncia diventa effettiva dopo 1 mese. Tale diritto dovrà essere esercitato con comunicazione scritta con mezzo che ne assicuri ricezione.

Durante questo periodo, all'Organizzazione che si avvalga del diritto di rinuncia, vengono praticate le tariffe antecedenti alle variazioni.

### 15.2. Condizioni di pagamento

Gli importi relativi alle attività svolte devono essere versati a SAI Global secondo quanto stabilito nell'offerta accettata dall'Organizzazione.

I compensi sono riferiti esclusivamente alle prestazioni e mai ai risultati, pertanto gli importi relativi alle attività effettuate sono dovuti dall'Organizzazione anche in caso di mancata emissione del certificato per assenza di requisiti di conformità, ovvero in caso di rinuncia alla certificazione,

sospensione o revoca.

In caso di mancato pagamento entro i termini stabiliti in offerta, verranno addebitati gli interessi moratori ai sensi dell'art. 4 del D. Lgs. 231/2002.

Ogni richiesta di spostamento di audit, pervenuta dopo il quindicesimo giorno lavorativo antecedente alle date già condivise con l'Organizzazione, comporta il pagamento di una penale pari alla somma del costo del registro e del 50% del costo dell'audit.

Il perdurare di condizioni di morosità provoca la sospensione e la revoca della certificazione secondo quanto previsto ai paragrafi 10 e 13 del presente documento.

## 16. MODIFICHE DELLE NORME E/O DELLE CONDIZIONI DI RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE

In caso di modifiche alle norme e/o alle regole generali di certificazione o al presente documento, SAI Global ne darà tempestiva comunicazione alle Organizzazioni certificate e a quelle con domanda di Certificazione accettata.

Le Organizzazioni verranno invitate per iscritto ad adeguarsi alle nuove prescrizioni, entro un termine stabilito in base al tipo e alla motivazione delle variazioni apportate e alla loro origine. La comunicazione viene inviata con un mezzo che ne assicuri la ricezione.

Se le modifiche prospettate comportano cambiamenti importanti del Sistema di Gestione, SAI Global concorderà con le Organizzazioni tempi ragionevoli per la loro attuazione.

Le Organizzazioni, in caso di non accettazione delle variazioni, possono rinunciare alla Certificazione purché ne diano comunicazione secondo le modalità indicate nel presente documento.

SAI Global, nel caso di variazioni delle norme e/o schemi di riferimento, si riserva il diritto di verificare la conformità ed efficacia del Servizio certificato alle nuove prescrizioni delle normative.

Le spese per gli eventuali audit supplementari sono a carico dell'Organizzazione certificata.

## 17. COMITATO PER LA SALVAGUARDIA DELL'IMPARZIALITÀ

Tutte le attività di certificazione sono sottoposte al controllo e alla verifica di un Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità, il quale ha la funzione di assicurare e garantire l'imparzialità e l'indipendenza di SAI Global.

Al Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità partecipano, in modo equilibrato, senza il predominio di interessi specifici, tutte le parti maggiormente interessate alle attività di certificazione.

In particolare, il Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità ha lo scopo di:

- a) affiancare SAI Global nello sviluppo delle politiche relative all'imparzialità delle proprie attività di certificazione;
- b) contrastare ogni tendenza, da parte di SAI Global, che aspetti commerciali o di altra natura, impediscano una congruente ed obiettiva effettuazione delle attività di certificazione;

- c) fornire suggerimenti su aspetti che possono influenzare la fiducia nella certificazione, compresi la trasparenza e la percezione del pubblico;
- d) condurre un riesame, almeno una volta all'anno, circa l'imparzialità degli audit, delle certificazioni e dei processi decisionali dell'organismo di certificazione.

## 18. APPENDICE A

### NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- A) Norma di certificazione  
**UNI EN 16636**  
"Servizi di gestione e controllo delle infestazioni (Pest management) – Requisiti e competenze".
- B) Norme/specifiche relative agli OdC  
**ISO/IEC 17021-1** "Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems"

### IAF MD 1 Certification of Multiple Sites based on Sampling

#### UNI EN ISO 19011

"Guidelines for auditing management systems"

Normativa di supporto:

#### UNI 11381

"Ambienti delle industrie alimentari – Sistemi di monitoraggio degli insetti"

Le norme possono essere acquistate presso SAI GLOBAL Publishing:

tel. 011 516 5757; e-mail: [info-italia@saiglobal.com](mailto:info-italia@saiglobal.com) e

presso il sito UNI: [www.uni.com](http://www.uni.com)

Le guide EA/IAF possono essere reperite direttamente sul sito: [www.european-accreditation.org](http://www.european-accreditation.org)

## 19. APPENDICE B

SAI Global S.r.l. a socio unico

Sede: C.so Tazzoli, 235/3 - 10137 Torino

Tel. 011/5165700 – fax 011/5165777

Sito: <https://saiainsurance.it/>

L'Organismo, è operativo dal Gennaio 1994 e dal Settembre 2006 è entrato a far parte del gruppo internazionale SAI GLOBAL.

SAI Global Italia opera in tutta Italia e all'estero.

## SOMMARIO

1.	DESCRIZIONE DELLA SOCIETA' .....	2
2.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	2
3.	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	2
4.	CONDIZIONI GENERALI .....	2
5.	PROCESSO DI CERTIFICAZIONE .....	3
5.0	Offerta.....	3
5.1.	Domanda di certificazione .....	3
5.2.	Pre-audit .....	3
5.3.	Gestione dell'audit .....	3
5.4.	Concessione della certificazione .....	5
5.5.	Parere negativo in merito alla concessione della certificazione .....	5
5.6.	Modifiche (estensione e riduzione).....	5
6.	VALIDITÀ DELLA CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE ...	5
6.1.	Periodo di validità .....	5
6.2.	Audit di Sorveglianza .....	5
6.3.	Audit di Rinnovo .....	6
7.	IMPEGNI DELL'ORGANIZZAZIONE .....	6
7.1.	Gestione dei documenti di registrazione.....	7
8.	ORGANIZZAZIONI MULTISITO .....	7
8.1.	Verifica di fattibilità campionamento .....	7
8.2.	Campionamento .....	7
8.3.	Attestato di certificazione .....	7
8.4.	Non conformità multisito .....	7
8.5.	Siti nuovi o dismessi .....	7
9.	AUDIT SUPPLEMENTARI .....	7
10.	RECLAMI E RICORSI.....	8
11.	SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE .....	8
12.	RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE .....	9
13.	REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE .....	10
14.	RISERVATEZZA .....	10
15.	CONDIZIONI ECONOMICHE.....	11
15.1.	Costi.....	11
15.2.	Condizioni di pagamento.....	11
16.	MODIFICHE DELLE NORME E/O DELLE CONDIZIONI DI RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE.....	11
17.	COMITATO PER LA SALVAGUARDIA DELL'IMPARZIALITÀ .....	11
18.	APPENDICE A.....	12
19.	APPENDICE B.....	12