REGOLAMENTO GENERALE PER LE ATTIVITA' DI VALIDAZIONE E VERIFICA DI INFORMAZIONI DICHIARATE IN ASSERZIONI

01	Revisione Accreditamento	13/11/2024	DT	DT	AD
00	Prima Emissione	20/10/2023	DT	DT	AD
Rev.	**Descrizione**	**Data**	**Elaborato**	**Verificato**	**Approvato**

DEKRA Testing and Certification S.r.l. – Tutti i diritti sono riservati.
La riproduzione o distribuzione di questi documenti, l'uso o diffusione dei suoi contenuti parziali/totali è proibita senza autorizzazione scritta della società stessa.

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento definisce le procedure applicate da DEKRA TESTING AND CERTIFICATION per le attività di validazione e verifica di claims e le modalità che devono seguire gli interessati per chiedere e ottenere tale validazione/verifica.
La validazione e verifica, come attività di valutazione della conformità, sono intese essere una conferma dell'affidabilità di informazioni dichiarate in asserzioni (claim). I termini in uso per gli oggetti di valutazione mediante validazione e verifica sono "opinione" (statement, declaration), "asserzione" (claim, assertion), "predizione" (prediction) o "rapporto" (report). Per uniformità e semplicità verrà utilizzato sempre il termine "asserzione" nel presente documento per indicare le informazioni dichiarate soggette a validazione/verifica.
Entrambe le attività in esame si distinguono in funzione della sequenza temporale dell'asserzione sottoposta a valutazione. La validazione si applica ad asserzioni riguardanti un utilizzo futuro previsto mentre la verifica si applica ad asserzioni concernenti eventi che sono già accaduti ovvero a risultati che sono già stati raggiunti (conferma della veridicità).
Da quanto sopra si evince che la verifica può aver luogo solo in presenza di dati storici che vengono valutati per confermare che essi siano materialmente corretti e conformi ai criteri. Ciò ha luogo attraverso un giudizio di assurance (limitata o ragionevole) della dichiarazione delle informazioni ambientali. È importante sottolineare che la validazione valuta la ragionevolezza delle assunzioni, delle limitazioni e dei metodi che sono alla base della dichiarazione e non direttamente l'affidabilità del claim soggetto a validazione. Pertanto, l'assurance potrà essere limitata soltanto alle metodologie, assunzioni e limitazioni utilizzate. Nel caso della validazione, pertanto, non è possibile esprimere alcuna assurance sul dato finale, visto che la dichiarazione è relativa ad attività future.

L'elenco degli schemi per il quale DEKRA TESTING AND CERTIFICATION è accreditato è disponibile sul sito web www.dekra.it.

L'accesso alla validazione e/o verifica è aperto a tutti i Richiedenti che ne facciano domanda.
Per l'attività di validazione e/o verifica, DEKRA TESTING AND CERTIFICATION applica le proprie tariffe vigenti, garantendone l'equità e l'uniformità di applicazione.
DEKRA TESTING AND CERTIFICATION può legittimamente non accettare richieste di validazione/verifica che riguardino un richiedente sottoposto, o la cui attività è sottoposta, a misure restrittive, sospensive o interdittive da parte di una pubblica Autorità.
Nel caso in cui DEKRA TESTING AND CERTIFICATION non accetti una richiesta di validazione/verifica, ne comunicherà le ragioni al richiedente.

Le attività di validazione e verifica descritte nel presente Regolamento sono svolte in accordo ai requisiti della Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17029:2020 "Valutazione della conformità - Principi e requisiti generali per gli organismi di validazione e verifica".

Il Richiedente si impegna a garantire che Il personale DEKRA TESTING AND CERTIFICATION possa eseguire le proprie attività nel rispetto delle norme in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.
Il Richiedente espleta nei confronti del personale DEKRA TESTING AND CERTIFICATION gli obblighi informativi e di coordinamento di cui all'art. 26 del D. Lgs. 81/08 e s.m.i..
Di norma, durante l'attività, il personale DEKRA TESTING AND CERTIFICATION deve essere costantemente accompagnato da personale del Richiedente.
Ove previsto per la specifica attività di validazione e/o verifica, la partecipazione di osservatori durante l'attività di valutazione è preventivamente concordata tra DEKRA TESTING AND CERTIFICATION e il Richiedente.

Per le attività di validazione e verifica rilasciate sotto Accreditamento, l'Organismo di Accreditamento può richiedere la partecipazione di suoi osservatori durante l'attività di valutazione effettuata da DEKRA TESTING AND CERTIFICATION stesso, allo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da DEKRA TESTING AND CERTIFICATION siano conformi alle norme per esso applicabili.
Qualora il Richiedente non conceda il proprio benestare alla partecipazione di osservatori degli Organismi di Accreditamento, l'attività di valutazione non potrà essere effettuata.
Le modalità di audit adottate dagli organismi di accreditamento sono scritte in norme specifiche e / o comunicazioni / circolari disponibili sui loro siti Web.

DEKRA Testing and Certification S.r.l. – Tutti i diritti sono riservati.
La riproduzione o distribuzione di questi documenti, l'uso o diffusione dei suoi contenuti parziali/totali è proibita senza autorizzazione scritta della società stessa.

L'Organizzazione mette a disposizione dell'organismo di accreditamento la documentazione presa come riferimento da DEKRA TESTING AND CERTIFICATION durante eventuali precedenti validazioni/verifiche.

DEKRA TESTING AND CERTIFICATION riconosce i principi guida fondamentali dei processi di validazione e verifica e conduce tutte le attività assicurando accuratezza, prudenza, pertinenza, credibilità, affidabilità, completezza, coerenza, trasparenza, imparzialità, competenza, indipendenza e salvaguardia rispetto ai conflitti di interesse e riservatezza.
Il cliente ha la responsabilità dell'asserzione e della sua conformità ai requisiti specificati applicabili.
DEKRA TESTING AND CERTIFICATION ha la responsabilità di basare una opinione di validazione e/o verifica su prove oggettive sufficienti e appropriate.

TERMINI E RIFERIMENTI

La terminologia usata nel presente Regolamento è quella riportata nella norma UNI CEI EN ISO/IEC 17029:2020 e ISO 14065 - Principi generali e requisiti per gli organismi di validazione e verifica delle informazioni ambientali.

SCHEMA DI RIFERIMENTO E REQUISITI PER LA VALIDAZIONE/VERIFICA

Per ottenere la validazione/verifica da parte di DEKRA TESTING AND CERTIFICATION, una asserzione deve soddisfare i requisiti dello schema/programma e quelli indicati ai seguenti punti del presente Capitolo, oltre ad eventuali elementi aggiuntivi previsti dagli Organismi di Accreditamento.
Nell'ambito dell'accreditamento, infatti, DEKRA TESTING AND CERTIFICATION si deve attenere a determinati documenti di riferimento emessi dagli Organismi di Accreditamento stessi.
Tali documenti sono reperibili, contattando DEKRA TESTING AND CERTIFICATION o direttamente gli Organismi di Accreditamento (ad esempio consultando i relativi siti web).

La conformità dell'asserzione allo schema/programma di riferimento è verificata attraverso un programma di attività che comprende:

• Fase contrattuale (pre-incarico e incarico)
• Pianificazione
• Esecuzione dell'attività di validazione/verifica
• Riesame
• Decisione ed emissione della opinione di verifica/validazione.

In particolare, per ottenere la validazione/verifica dell'asserzione, l'Organizzazione deve:

- Aver definito, implementato e mantenuto attive procedure atte a rispondere a tutti i requisiti specificati negli schemi e/o programmi di definizione dell'asserzione.
- Disporre delle informazioni documentate: o richieste dallo schema e/o programma di riferimento, ritenute necessarie dall'Organizzazione per garantire che l'asserzione sia plausibile per l'uso futuro intenzionale, in caso di richiesta di validazione, oppure dichiarato in modo veritiero in caso di richiesta di verifica;
- Aver effettuato i pagamenti relativi alle attività eseguite e riportate nell'offerta preventivamente accettata dall'Organizzazione.

Ogni informazione ricevuta dall'Organizzazione cliente è mantenuta riservata.

CONTRATTO (PRE INCARICO E INCARICO)

Le Organizzazioni che desiderino ottenere la validazione/verifica della loro asserzione devono fornire a DEKRA TESTING AND CERTIFICATION i dati essenziali della loro Organizzazione e relative attività svolte e la localizzazione del Sito/i, inviando l'apposito modulo "Questionario Informativo" compilato in tutte le sue parti disponibile sul sito www.dekra.it o inviato direttamente a seguito richiesta di contatto. Sulla base dei dati minimi forniti (come di seguito riportati) e rilevati viene effettuato un riesame del pre-incarico con obiettivo finale di accettare ovvero rifiutarsi di eseguire la verifica/validazione.
In particolare, il Questionario informativo richiede che siano fornite informazioni su:

DEKRA Testing and Certification S.r.l. – Tutti i diritti sono riservati.
La riproduzione o distribuzione di questi documenti, l'uso o diffusione dei suoi contenuti parziali/totali è proibita senza autorizzazione scritta della società stessa.

- nome del cliente e asserzione proposta da validare/verificare;
- località in cui vengono svolte le attività del cliente;
- lo schema/programma di validazione/verifica e i requisiti specifici associati per la validazione/verifica;
- gli obiettivi e lo scopo della validazione/verifica;
- relazioni, dati e qualsiasi altra informazione pertinente;
- la materialità/rilevanza e il livello di affidabilità richiesta;
- qualsiasi altra informazione specifica eventualmente richiesta dallo schema/programma di validazione/verifica;
- applicazione di eventuali PCR in validità

Inoltre è sempre richiesta copia del certificato di iscrizione alla Camera di Commercio o documento equivalente, quale evidenza dell'esistenza dell'Organizzazione e dell'attività effettuata.
Queste informazioni devono pervenire da una rappresentante autorizzato dell'Organizzazione richiedente.
DEKRA TESTING AND CERTIFICATION può richiedere a sua discrezione, per esame, anche altri documenti oltre quelli indicati in precedenza, giudicati importanti ai fini della validazione/verifica dell'asserzione.
Ad esito positivo del riesame del pre-incarico e sulla base di tali informazioni o eventuali informazioni aggiuntive richieste, ove ritenute necessarie, DEKRA TESTING AND CERTIFICATION predispone un'offerta tecnico-economica adeguata.
Le Organizzazioni, in caso di accettazione dell'offerta tecnico-economica, formalizzano la richiesta di validazione/verifica inviando a DEKRA TESTING AND CERTIFICATION lo specifico modulo allegato all'offerta stessa.
Al ricevimento della richiesta di validazione/verifica e dei relativi allegati, e dopo loro esame preliminare per verificarne la completezza, DEKRA TESTING AND CERTIFICATION conferma all'Organizzazione formalmente l'accettazione.
La richiesta dell'Organizzazione, nella quale è espressamente richiamato il presente Regolamento, e la relativa accettazione da parte di DEKRA TESTING AND CERTIFICATION formalizzano contrattualmente il rapporto tra DEKRA TESTING AND CERTIFICATION e l'Organizzazione e l'applicabilità del presente Regolamento e delle eventuali integrazioni specifiche applicabili allo schema/programma per il quale è richiesta la validazione/verifica incluse nell'allegato specifico al presente Regolamento.
Il contratto stipulato tra DEKRA TESTING AND CERTIFICATION e l'Organizzazione comprende:

- l'esame dei documenti dell'Organizzazione;
- la raccolta di evidenze oggettive sufficienti su dati/informazioni originali, assicurandone la tracciabilità attraverso il processo di gestione dei dati / informazioni, ulteriori analisi e calcoli;
- l'identificazione degli errori e considerazione della loro rilevanza;
- la valutazione della conformità ai requisiti specifici, tenendo conto dello schema/programma di validazione/verifica che può prevedere verifiche in campo;
- eventuali servizi aggiuntivi specificati nell'offerta, compresa la pre-verifica (pre-audit), se richiesto dall'Organizzazione.

PIANIFICAZIONE

DEKRA TESTING AND CERTIFICATION, prima di intraprendere le attività di verifica/validazione, intraprende le seguenti attività tenendo in considerazione i requisiti specificati nel programma di validazione/verifica applicabile:

- allocare risorse competenti al fine di eseguire le attività;
- determinare le attività di validazione/verifica
- rischi associati affinché durante il processo validazione/verifica siano garantiti competenza, coerenza e imparzialità
- confermare le tempistiche e le disposizioni di accesso col cliente
- determinare le attività di raccolta delle evidenze necessarie a completare le attività di validazione/verifica
- elaborare un piano di raccolta delle evidenze
- elaborare un piano di validazione/verifica, considerano il piano delle evidenze come input

DEKRA Testing and Certification S.r.l. – Tutti i diritti sono riservati.
La riproduzione o distribuzione di questi documenti, l'uso o diffusione dei suoi contenuti parziali/totali è proibita senza autorizzazione scritta della società stessa.

Tra i rischi che DEKRA TESTING AND CERTIFICATION valuta sono inclusi:

- la suscettibilità di qualsiasi parametro incluso nell'asserzione che possa generare un errore significativo, anche se è stato implementato un sistema di controllo;
- il livello di affidabilità da raggiungere;
- la percezione delle parti interessate;
- eventuali asserzioni fuorvianti o uso improprio di marchi da parte del cliente;
- controllo del rischio e opportunità di miglioramento.

DEKRA TESTING AND CERTIFICATION seleziona il team di verifica che esegue le attività di validazione/verifica e il personale che effettuerà l'attività di Riesame degli esiti delle stesse, sulla base della conoscenza, abilità e competenze necessarie, tenendo conto dei criteri/requisiti propri dello schema/programma concordato e ogni elemento addizionale indicato dall'organismo, dall'organismo di accreditamento/dall'Autorità Competente.
Il team è completamente indipendente da tutti gli aspetti riguardanti l'asserzione e non ha partecipato in alcun modo alla progettazione di alcuna parte di essa o del sistema di informazione relativo, in conformità alle procedure approvate dal Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità.

Per ogni attività di validazione/verifica è predisposto un documento "Comunicazione di pianificazione Validazione/Verifica" in accordo a quanto previsto dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17029:2020 che è trasmesso all'Organizzazione cliente con adeguato anticipo, che contiene anche i riferimenti del team di verifica selezionato. L'Organizzazione può fare obiezione a queste nomine, entro 3 giorni lavorativi dalla notifica, giustificandone i motivi. DEKRA TESTING AND CERTIFICATION ricostituisce il team a seguito di valide obiezioni.

DEKRA TESTING AND CERTIFICATION, attraverso il piano di Validazione/Verifica, comunica all'Organizzazione oltre ai nomi dei membri del team ed eventuali esperti tecnici incaricati dell'esecuzione della validazione/verifica, osservatori, interpreti o traduttori scelti sulla base delle competenze necessarie per l'effettuazione delle attività, anche obiettivi dell'attività, tempistiche e requisiti specificati.
In particolare è richiesto che per ogni Organizzazione:

- siano esaminati e verificati la struttura, i processi, le registrazioni ed i relativi documenti, pertinenti all'asserzione;
- sia stabilito che questi soddisfino i requisiti applicabili al campo di applicazione previsto dalla validazione/verifica;
- sia stabilito che i processi e le informazioni documentate definite siano predisposti, attuati e mantenuti efficacemente attivi, al fine di costituire la base per la fiducia nell'asserzione dell'Organizzazione.

ESECUZIONE DELLE ATTIVITA' DI VALIDAZIONE/VERIFICA

Dopo l'esame iniziale della documentazione, il team identifica gli ulteriori argomenti e aspetti (evidenze oggettive) che devono essere approfonditi con l'Organizzazione.
Il processo può anche richiedere visite in sito quando è un requisito dello schema/programma di riferimento e negli altri casi, a discrezione di DEKRA TESTING AND CERTIFICATION, in funzione della natura dell'asserzione.

Se, durante l'esame della documentazione dovessero sorgere dei dubbi o problemi che non possono essere risolti senza una visita presso l'Organizzazione, il team dovrà comunque effettuare tale visita presso il/i sito/i per risolvere ogni necessario chiarimento, revisionando in tal caso di volta in volta il piano di validazione/verifica.
La validazione/verifica viene effettuata sulla base di un campionamento sufficiente a verificare l'attendibilità dei dati e delle informazioni, come stabilito nella fase di pianificazione.
Nel corso dell'attività di validazione/verifica i membri del team potranno raccogliere informazioni anche attraverso:

- interviste;
- osservazioni di processi e attività;
- riesame della documentazione e delle registrazioni.

DEKRA Testing and Certification S.r.l. – Tutti i diritti sono riservati.
La riproduzione o distribuzione di questi documenti, l'uso o diffusione dei suoi contenuti parziali/totali è proibita senza autorizzazione scritta della società stessa.

Durante l'esecuzione delle attività di validazione/verifica in sito, ogni membro del team deve essere accompagnato da una figura designata dall'Organizzazione per facilitare l'esecuzione della validazione/verifica e che potrà avere le seguenti responsabilità:

- stabilire i contatti e i tempi per le interviste;
- organizzare le visite di parti specifiche del sito o dell'Organizzazione;
- garantire che le regole che riguardano la sicurezza del sito e le procedure di sicurezza siano conosciute e rispettate dai membri del gruppo di validazione/verifica;
- assistere alla validazione/verifica in sito per conto del cliente;
- fornire chiarimenti o informazioni su richiesta di un membro del team.

Per ogni validazione/verifica è predisposto un rapporto scritto, nel quale sono indicati eventuali rilievi.
L'Organizzazione può annotare sue eventuali riserve o commenti, in merito ai rilievi espressi dagli ispettori di DEKRA TESTING AND CERTIFICATION.
Qualora arrivino all'attenzione di DEKRA TESTING AND CERTIFICATION degli elementi che portino a credere all'esistenza di una inesattezza o di una non conformità intenzionale della parte responsabile dell'asserzione in relazione a leggi e regolamenti, DEKRA TESTING AND CERTIFICATION si riserva di informare le parti appropriate nel più breve tempo possibile.

L'Organizzazione, dopo aver analizzato le cause di eventuali rilievi, e in base alla loro classificazione deve proporre a DEKRA TESTING AND CERTIFICATION, entro la data e le modalità stabilite dallo schema/programma di riferimento, i necessari trattamenti nonché le azioni correttive ed i tempi previsti per la loro attuazione.
DEKRA TESTING AND CERTIFICATION riesaminerà le proposte di azione correttiva dell'Organizzazione cliente e ne comunicherà l'accettazione e se necessario pianificherà un intervento supplementare finalizzato a verificare l'efficacia delle correzioni e delle azioni correttive proposte.
La classificazione dei rilievi è definita dal singolo schema/programma di validazione/verifica.

Il tempo supplementare può essere speso in sito presso l'Organizzazione o su base documentale in base alla tipologia delle azioni correttive da verificare a giudizio del team di validazione/verifica.
Tutte le spese relative ad eventuali tempi supplementari ritenuti necessari alla gestione dei rilievi sono concordati e da considerarsi a carico dell'Organizzazione.

DEKRA TESTING AND CERTIFICATION si riserva la possibilità di sospendere il processo di validazione/verifica in caso di particolari criticità, che possono essere rilievi che l'Organizzazione non riesce a gestire e/o altri requisiti previsti dal singolo schema/programma che l'Organizzazione non riesce a rispettare.

RIESAME

La conclusione sull'esito delle attività, una bozza dell' opinione di validazione/verifica e il Rapporto finale redatto dal team e tutta la documentazione ritenuta necessaria sono soggetti ad un Riesame da parte del Comitato tecnico di Delibera per confermare che:

- tutte le attività di validazione/verifica sono state completate conformemente al contratto e allo schema/programma di riferimento;
- vi è sufficienza e adeguatezza delle evidenze a sostegno della decisione;
- i rilievi significativi sono stati identificati, risolti e documentati.

DECISIONE ED EMISSIONE DELLA OPINIONE DI VALIDAZIONE/VERIFICA

Al termine del processo di riesame, DEKRA TESTING AND CERTIFICATION decide se confermare o meno l'asserzione.
Sulla base di questa decisione, viene emessa o meno una opinione di validazione/verifica in base ai requisiti dello schema/programma.
La Opinione di validazione/verifica indica:

- nome del cliente;
- se si tratta di una opinione di validazione o di una opinione di verifica;
- fa riferimento all'asserzione, compresa la data o il periodo coperto dall'asserzione;
- descrive gli obiettivi e lo scopo della validazione/verifica;

DEKRA Testing and Certification S.r.l. – Tutti i diritti sono riservati.
La riproduzione o distribuzione di questi documenti, l'uso o diffusione dei suoi contenuti parziali/totali è proibita senza autorizzazione scritta della società stessa.

- descrive la tipologia dei dati e le informazioni a supporto dell'asserzione
- include un riferimento allo schema/programma di validazione/verifica e ai requisiti specifici associati;
- include la decisione presa in merito all'asserzione, incluso l'adempimento di tutti i requisiti relativi allo schema/programma (ad esempio rilevanza o livello di affidabilità);
- indica la data e l'identificazione univoca della opinione;
- include eventuali rilievi che non sono stati chiusi prima dell'emissione della opinione di validazione/verifica, se richiesto dallo schema/programma;
- include eventuali altre informazioni/riferimenti a specifiche tecniche, se richiesto dallo schema/programma.

Secondo le definizioni della ISO 14065 sono possibili tre diversi tipi di opinioni:

- Non modificata;
- Modificata;
- Negativa.

Tuttavia, è possibile che un programma preveda delle diverse denominazioni delle opinioni quali, ad esempio, quelle riportate nella tabella A.1 della ISO 14065. Ove l'organizzazione decidesse di aderire ad un programma specifico, l'organismo di verifica e validazione dovrà utilizzare le denominazioni delle opinioni stabilite dal programma.
Quando sulla base della decisione, non viene emessa una opinione di validazione/verifica, DEKRA TESTING AND CERTIFICATION informa il cliente.

REVISIONE E REVOCA DELLA OPINIONE

L'Organizzazione in possesso della Opinione di validazione/verifica può richiedere una modifica o estensione della stessa presentando una nuova richiesta di validazione/verifica, corredata dalla documentazione di cui al questionario informativo, debitamente aggiornata.
DEKRA TESTING AND CERTIFICATION si riserva di esaminare caso per caso le richieste e di decidere le modalità di valutazione ai fini del rilascio di una nuova opinione di validazione/verifica, in conformità a quanto previsto dalle condizioni riportate negli specifici regolamenti di schema disponibili sul sito www.dekra.it.

Per tutta la durata del rapporto contrattuale, l'Organizzazione deve comunicare tempestivamente a DEKRA TESTING AND CERTIFICATION eventuali cambiamenti intervenuti su aspetti che possono influenzare la capacità dell'asserzione di continuare a soddisfare i requisiti dello schema/programma utilizzati per la validazione/verifica.
I motivi per la Revoca o sospensione possono fare riferimento ai seguenti casi:

- quando i problemi che hanno portato a una sospensione non sono stati risolti entro i termini stabiliti;
- nel caso di mancati pagamenti dei costi della opinione di validazione/verifica;
- quando si scopre che il titolare della opinione di validazione/verifica è diventato insolvente o è entrato in liquidazione;
- lo schema di verifica è stato rivisto e il titolare dell'opinione non desidera o non è in grado di soddisfare i requisiti modificati entro il periodo di transizione definito;
- a DEKRA è negato l'accesso ai siti di erogazione delle attività, a informazioni pertinenti sui servizi
- il titolare della opinione di validazione/verifica non esiste più come persona giuridica

FATTI SCOPERTI DOPO L'EMISSIONE DELL' OPINIONE DI VERIFICA/VALIDAZIONE

Se nuovi fatti o informazioni che potrebbero influenzare materialmente la opinione vengono scoperti dopo la data di emissione, DEKRA TESTING AND CERTIFICATION:

- comunicherà la questione non appena possibile al cliente e, se necessario, al proprietario dello schema;

DEKRA Testing and Certification S.r.l. – Tutti i diritti sono riservati.
La riproduzione o distribuzione di questi documenti, l'uso o diffusione dei suoi contenuti parziali/totali è proibita senza autorizzazione scritta della società stessa.

- adotterà le misure appropriate, tra cui discutere la questione con il cliente e/o considerare se la opinione di validazione/verifica richieda una revisione o la revoca.

Se l' opinione di validazione/verifica richiede una revisione, DEKRA TESTING AND CERTIFICATION implementa i processi per emettere una nuova versione della opinione che includa la specificazione dei motivi della revisione. Questi possono includere la ripetizione delle fasi pertinenti del processo di validazione/verifica per le quali dovrà essere emessa specifica offerta da accettare.
DEKRA TESTING AND CERTIFICATION, in caso di revisione dell' opinione può anche comunicare ad altre parti interessate il fatto che il ricorso all' opinione originale può ora essere compromesso dati i nuovi fatti o le informazioni emersi.

DEKRA TESTING AND CERTIFICATION comunica tempestivamente all'Organizzazione ogni cambiamento intervenuto negli schemi/programmi di riferimento o nei regolamenti DEKRA TESTING AND CERTIFICATION per la validazione/verifica.
DEKRA TESTING AND CERTIFICATION si riserva di condurre approfondimenti su base documentale e/o con visita presso l'Organizzazione con breve preavviso o senza preavviso, nel caso pervenissero eventuali reclami.

RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

Il presente capitolo analizza il processo di gestione di reclami e ricorsi a fronte di insoddisfazioni delle parti interessate nella gestione degli aspetti amministrativi o tecnici delle attività svolte. La responsabilità di fornire tutto il supporto necessario per acquisire le informazioni sui casi evidenziati per l'immediata risoluzione delle problematiche è affidata alla Direzione, nello specifico al Responsabile di schema e al Responsabile Qualità.

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

Il reclamo può essere indirizzato alla sede di DEKRA TESTING AND CERTIFICATION. Eventuali reclami dovranno essere inoltrati entro 30 giorni dall'evento oggetto del reclamo. La controversia viene esaminata entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo. Entro tale termine il Responsabile di schema ed il Responsabile della Governance daranno formale risposta ai Cliente comunicando le risultanze della valutazione.

Il funzionario che analizzerà il reclamo, sarà una risorsa indipendente rispetto all' oggetto del Reclamo.

Tutti i reclami/ ricorsi riguardanti le attività di verifica o validazione (compresi i reclami di terzi sull'operato delle aziende verificate) di DEKRA e le relative azioni correttive intraprese e /o in corso di definizione sono oggetto di relazione al Comitato per la Salvaguardia dell'imparzialità da parte del Responsabile di Governance. Al fine di garantire l'imparzialità di giudizio nella controversia il personale incaricato della gestione del Reclami/Ricorsi non dovrà avere nessun tipo di coinvolgimento personale nella gestione della controversia in oggetto.

Il supporto tecnico provvede a:

- Informare la Direzione che dovrà indire una riunione per la valutazione dell'insoddisfazione lamentata dal cliente;
- Responsabile di schema, con il supporto del Responsabile di Governance, deve: prendere contatti col reclamante per comprendere nel dettaglio i fatti oggetto della segnalazione, confermare la presa in carico del problema, fornire riferimenti precisi della persona di riferimento nella gestione della pratica;
- Responsabile di schema, con il supporto del Responsabile Qualità informa la Direzione e provvede a registrare il reclamo, analizzare la situazione di insoddisfazione descritta e dare una risposta scritta allo scrivente entro 30 giorni dal ricevimento.

DEKRA Testing and Certification S.r.l. – Tutti i diritti sono riservati.
La riproduzione o distribuzione di questi documenti, l'uso o diffusione dei suoi contenuti parziali/totali è proibita senza autorizzazione scritta della società stessa.

- Se il reclamo od il ricorso non sono accettati viene fornita l'evidenza puntuale dei requisiti disattesi fornendo copia delle evidenze oggettive che attestano i risultati ottenuti; copia di questa documentazione è conservata.

Qualora il reclamo si riveli fondato e di gravità elevata, DEKRA TESTING AND CERTIFICATION si riserva la facoltà di sospendere, revocare o modificare l' opinione di validazione/verifica.
Il costo della verifica che DEKRA TESTING AND CERTIFICATION effettua in base al reclamo, qualora giustificato, è a carico dell'Organizzazione proprietaria dell'asserzione validata/verificata.

L'Organizzazione può fare ricorso contro le decisioni del DEKRA TESTING AND CERTIFICATION, esponendo le ragioni del dissenso, entro 30 giorni dalla data di notifica della decisione.
DEKRA TESTING AND CERTIFICATION terrà informati sui progressi nella valutazione del reclamo o ricorso, investigherà sull'argomento e specificherà le sue azioni proposte in risposta al reclamo o ricorso entro 3 mesi dalla sua ricezione.
Qualora pervengano a DEKRA TESTING AND CERTIFICATION reclami giustificati nei confronti di una asserzione validata/verificata, DEKRA TESTING AND CERTIFICATION si riserva di effettuare una verifica sull'asserzione validata/verificata stessa, finalizzata a controllare la corretta gestione del reclamo.

Qualsiasi contenzioso relativo alle risultanze del ricorso è competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria del Foro di Milano.

CONDIZIONI CONTRATTUALI

Per le condizioni contrattuali e per quanto non previsto dal presente Regolamento, trovano applicazione le disposizioni contenute nel Documento DEKRA TESTING AND CERTIFICATION "Condizioni generali di fornitura ", presenti e allegate ai contratti/incarichi stipulati con l'organizzazione e ai regolamenti specifici dei programmi oggetto degli incarichi, disponibili sul sito web.

DEKRA Testing and Certification S.r.l. – Tutti i diritti sono riservati.
La riproduzione o distribuzione di questi documenti, l'uso o diffusione dei suoi contenuti parziali/totali è proibita senza autorizzazione scritta della società stessa.