

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 3834	DATA 18/03/2026	
		Rev. 06	Pagina 1 di 18

REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 3834

06	Revisione dopo commenti Accredia	18/03/2026	RT	RQ	RO
05	Revisione punti 6.4, 6.5, 6.7	17/05/2022	RT	RQ	RO
04	Aggiornamento per transizione norme UNI EN ISO 2021 e guida EA-6/02 M:2022	10/03/2022	RT	RQ	RO
03	Integrazione punto 6.7	09/12/2021	RT	RQ	RO
02	Aggiornamento dell'iter di certificazione	20/04/2018	RT	RQ	RO
01	Eliminati i riferimenti allo "Stadio 1"	31/05/17	RT	RQ	RO
00	Prima Emissione	11/07/14	DT	DT	AD
Rev.	Descrizione	Data	Elaborato	Verificato	Approvato

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 3834	DATA 18/03/2026	
		Rev. 06	Pagina 2 di 18

• INDICE

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

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 3834	DATA 17.05.2022	
		Rev. 05	Pagina 3 di 18

• 1. Scopo ed entrata in vigore

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

• 2. Campo di applicazione

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

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

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

Le normative applicabili come riferimento sono:

- UNI EN ISO 3834-1: 2021 "Requisiti di qualità per la saldatura per fusione dei materiali metallici". Parte 1: Criteri per la scelta del livello appropriato dei requisiti di qualità
- UNI EN ISO 3834-2: 2021 "Requisiti di qualità per la saldatura per fusione dei materiali metallici". Parte 2 Requisiti di qualità estesi
- UNI EN ISO 3834-3: 2021 "Requisiti di qualità per la saldatura per fusione dei materiali metallici". Parte 3 Requisiti di qualità normali
- UNI EN ISO 3834-4: 2021 "Requisiti di qualità per la saldatura per fusione dei materiali metallici". Parte 4 Requisiti di qualità elementari
- UNI EN ISO 3834-5: 2021 "Requisiti di qualità per la saldatura per fusione dei materiali metallici". Parte 5 Documenti ai quali è necessario conformarsi per poter dichiarare la conformità ai requisiti di qualità di cui alle parti 2,3 o 4 della ISO 3834
- EA - 6/02 M:2022 rev.03 del 10/01/2022 "EA guidelines on the Use of ISO/IEC 17065 and ISO/IEC 17021-1 for certification to EN ISO 3834"

Inoltre sono riferimento obbligatorio i documenti applicabili emessi da ACCREDIA e reperibili sul sito, quali:

- RG-01: Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione, Ispezione, Validazione e Verifica – Parte Generale;

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 3834	DATA 17.05.2022	
		Rev. 05	Pagina 4 di 18

- RG-01-03: Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione di Prodotto/Servizio/Processo;
- RG-09: Regolamento per l'utilizzo del logo e del marchio ACCREDIA.

• 3. Termini e definizioni

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

- UNI EN ISO 9000: 2015 "Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e terminologia";
- UNI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di gestione per la qualità" - Requisiti
- UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2020 "Valutazione della conformità – Vocabolario e principi generali
- ISO/TR 25901-1:2016: Welding and allied processes – Vocabulary – Part 1: General terms;
- ISO/TR 25901-3:2016: Welding and allied processes – Vocabulary – Part 3: Welding processes;
- ISO/TR 25901-4:2016: Welding and allied processes – Vocabulary – Part 4: Arc welding
- UNI EN ISO 25901:2023: Saldatura e processi correlati – Vocabolario – Parte 2: Salute e sicurezza

• 4. Responsabilità

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

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

• 5. Controllo del regolamento

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

In ogni caso le organizzazioni possono richiederne copia cartacea.

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

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

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 3834	DATA 17.05.2022	
		Rev. 05	Pagina 5 di 18

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

6. Iter di certificazione

• 6.1 Generalità

L'iter di certificazione è il seguente:

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

• 6.2 Avvio dell'iter di certificazione

L'iter di certificazione viene avviato con l'invio del questionario/domanda di certificazione al cliente come indicato sopra e, a seguito del ricevimento di tale domanda compilata in ogni sua parte, con il riesame della stessa come previsto dalla ISO/IEC 17065 da parte del responsabile tecnico, congiuntamente con l'area commerciale, i quali provvedono successivamente con la redazione dell'offerta e l'invio al cliente.

A seguito della ricezione dell'ordine, ovvero dell'offerta controfirmata da parte del cliente per accettazione anche del presente regolamento (richiamato all'interno dell'offerta stessa), viene effettuato un ulteriore riesame da parte del responsabile tecnico e del commerciale di riferimento per la conferma delle informazioni.

L'iter di certificazione prosegue con l'emissione della conferma d'ordine da parte di DEKRA TESTING AND CERTIFICATION con l'invio della comunicazione del team di audit proposto e con l'incarico per ciascun componente di tale gruppo di verifica ispettiva. Qualora non vengano effettuate rikusazioni opportunamente motivate da parte del cliente e/o dai componenti del team di audit, si ritiene confermata la pianificazione proposta, diversamente il responsabile tecnico provvede alla valutazione delle motivazioni delle rikusazioni pervenute e con la possibile assegnazione di un team di verifica differente.

• 6.3 Visita preliminare (pre-audit)

La visita di pre-audit è volontaria ed ha lo scopo di effettuare una verifica preliminare dei requisiti documentali per l'audit. Le risultanze del pre-audit non possono essere utilizzate come dati di ingresso del processo di valutazione e l'attività non si prefigura in nessun

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 3834	DATA 17.05.2022	
		Rev. 05	Pagina 6 di 18

modo come consulenza. DEKRA TESTING AND CERTIFICATION si impegna ad assegnare incarichi a gruppi di verifica ispettiva differente tra pre-audit ed audit di certificazione.

• 6.4 Audit di certificazione – esame documentale (1° stadio) e classificazione dei rilievi

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

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

Tale audit di 1° stadio può essere effettuato completamente off site, oppure, qualora ritenuto necessario dal team di verifica in base alle risultanze dell'esame documentale, l'audit di 1° stadio può essere completato on site per eventuali approfondimenti.

Con la dizione generale "rilievi" si intendono i riscontri ottenuti da DEKRA TESTING AND CERTIFICATION S.R.L. nel corso delle verifiche condotte e formalizzati nei relativi rapporti di verifica o moduli dedicati. Tali rilievi saranno classificati nel seguente modo:

- Non Conformità Maggiore (NC): potrebbe compromettere in maniera sostanziale l'efficacia del sistema rendendo impossibile il raggiungimento dei propri obiettivi o il soddisfacimento dei requisiti normativi. Può consistere in un numero elevato di Non Conformità Minori (OSS). Il cliente deve presentare entro dieci giorni lavorativi un adeguato piano di azioni correttive, di cui viene verificata l'attuazione nei tempi previsti su evidenze documentali o tramite visita supplementare (post-audit) da parte di DEKRA TESTING AND CERTIFICATION S.R.L. Il permanere di Non Conformità (NC) al momento della valutazione di stadio 2 (di cui al punto successivo) impedisce l'emissione del certificato
- Non Conformità minore (OSS): non compromette l'efficacia complessiva del sistema ma determina delle difformità di tipo puntuale che devono essere risolte per dichiarare la conformità alla norma. Il cliente deve presentare un piano di azioni correttive per verifica/accettazione da parte di DEKRA TESTING AND CERTIFICATION S.R.L. entro dieci giorni lavorativi.

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 3834	DATA 17.05.2022	
		Rev. 05	Pagina 7 di 18

- Commenti (COM): sia nella fase di stadio 1 sia in stadio 2 il rilievo sollevato viene classificato come commento quando non è conseguente al riscontro di una situazione oggettiva di mancato soddisfacimento di un requisito, ma è finalizzato a prevenire che tale situazione si verifichi (in quanto potenzialmente realizzabile) e/o a fornire indicazioni per il miglioramento delle prestazioni del cliente. Il commento consiste quindi nella segnalazione al cliente, da parte del team di audit, di aspetti migliorabili concernenti la documentazione, al di là della sua conformità e della sua efficacia. Non è pertanto richiesta al fabbricante alcuna azione correttiva, sebbene, in sede di audit di stadio 2 o nel corso delle successive verifiche, sarà controllato che i COM siano stati oggetto di analisi e valutazione da parte dell'organizzazione e quindi eventualmente recepiti.

Qualora a seguito della verifica venissero formulati dei rilievi, questi verranno formalizzati dall'ispettore tramite il modulo apposito.

Qualora dall'esame documentale (Stadio 1) dovessero emergere Non Conformità Maggiori (NC), l'iter di certificazione non potrà proseguire alla successiva valutazione presso il cliente (Stadio 2) prima che le stesse non siano state risolte.

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 3834	DATA 17.05.2022	
		Rev. 05	Pagina 8 di 18

• **6.5 Audit di certificazione ed eventuale post-audit**

Una volta ultimata la verifica documentale, l'audit di certificazione viene eseguito presso le officine e cantieri dichiarati nella domanda di certificazione/questionario informativo (luoghi per i quali il Fabbricante deve consentire l'accesso al gruppo di verifica ispettiva) con l'obiettivo di verificare in produzione i seguenti punti:

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

Il cliente deve disporre di idoneo personale di coordinamento delle attività di saldatura e specificarne il livello di competenze in base alla complessità costruttiva e come prescritto al prospetto 2 della UNI EN ISO 3834-5. E' compito di DEKRA TESTING AND CERTIFICATION verificare l'idoneità di tale livello di competenza. La norma che tratta i compiti e le responsabilità del coordinatore di saldatura (e di eventuali deputy/sostituti) è la UNI EN ISO 14731:2019, a cui si rimanda per la definizione dei dettagli dei livelli di competenza. Il personale addetto alle attività di coordinamento della saldatura in possesso di certificazioni/qualifiche di valenza internazionale (es. IWE, IWT, IWS) può essere considerato come soddisfacente per i requisiti della UNI EN ISO 14731. Diversamente possono essere valutate ulteriori qualifiche inerenti alla saldatura in possesso da parte del personale, a seguito della partecipazione a corsi e al superamento di uno specifico esame. La valutazione della competenza del personale viene effettuata da DEKRA TESTING AND CERTIFICATION S.R.L. anche in occasione dell'audit, ad esempio tramite un colloquio e/o una visita in officina, oppure con appositi questionari, a seconda delle esperienze maturate nell'ambito della saldatura di prodotti simili realizzati dal cliente e nella fabbricazione di materiali e in base alla conoscenza delle normative di riferimento.

Le risultanze dell'Audit, riportate su apposito modulo, sono comunicate all'organizzazione. Nel caso le Non Conformità Maggiori (NC) evidenziassero rilevanti problematiche, il

Valutatore incaricato informa il richiedente che verrà effettuato un post-audit di valutazione entro quattro mesi e non potrà avere luogo finché le stesse non saranno state prese in carico ed analizzate dal richiedente. Il post-audit verrà effettuato rivalutando tutti i processi, con particolare attenzione alla verifica dell'efficacia delle azioni correttive intraprese.

Durante gli audit può essere prevista la presenza di ispettori Accredia con il ruolo di osservatori al fine di valutare l'operato di DEKRA Testing and Certification, come previsto dai regolamenti applicabili.

• 6.6 Emissione iniziale della certificazione e successivi rinnovi

Al termine dell'audit il Valutatore incaricato trasmette i Rapporti di Audit e la check list e relativi documenti allegati al Comitato di delibera di DEKRA Testing and Certification per il riesame completo delle informazioni/documentazione e per la decisione relativa alla certificazione.

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

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

L'emissione della certificazione comporta automaticamente il permesso per l'organizzazione di utilizzare il certificato stesso. La validità è di massimo 5 (cinque) anni dall'emissione. La durata del certificato viene determinata in base alla tabella al punto 6.7.

• 6.7 Audit di sorveglianza

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

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

Tali possibili richieste di estensione rispetto alla periodicità annuale di audit vengono valutate da DEKRA Testing and Certification in base a quanto previsto al punto 6.3 della Guida EA - 6/02 M:2022 tramite la verifica di un apposito questionario compilato dal cliente per conferma che non ci siano state modifiche critiche ai prodotti, alla struttura e

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 3834	DATA 17.05.2022	
		Rev. 05	Pagina 10 di 18

all'organizzazione del fabbricante e per stabilire che le sue prestazioni rimangano soddisfacenti come indicato nell'Esempio 4 della sopracitata Guida EA.

Si precisa che qualora emergano Non Conformità Maggiori (NC), la prima sorveglianza a 12 mesi potrà essere eseguita solo a seguito della chiusura di tali Non Conformità Maggiori, tramite esame documentale o post-audit come indicato al punto 6.5.

Il Fabbricante ha l'obbligo di informare tempestivamente DEKRA TESTING AND CERTIFICATION nel caso di modifiche relative al sistema di gestione del processo di saldatura.

La valutazione di tali modifiche ed integrazioni dovrà essere effettuata da DEKRA TESTING AND CERTIFICATION su base documentale e tramite audit supplementari nel caso in cui il coordinatore di saldature indicato sul certificato non abbia più tale incarico (es. per cambio di azienda).

Diversamente, altre modifiche/integrazioni legate ad esempio ai procedimenti di saldatura e relativo personale, l'aggiunta di deputy del coordinatore di saldatura e altre variazioni che si intende includere nella certificazione, verranno valutate durante gli audit di sorveglianza e rinnovo, così come le possibili modifiche al campo di applicazione dei certificati emessi, previo riesame del comitato di delibera di DEKRA TESTING AND CERTIFICATION.

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 3834	DATA 17.05.2022	
		Rev. 05	Pagina 11 di 18

Durante gli audit può essere prevista la presenza di ispettori Accredia con il ruolo di osservatori al fine di valutare l'operato di DEKRA Testing and Certification, come previsto dai regolamenti applicabili.

• **6.8 Audit di rinnovo**

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

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

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

Durante gli audit può essere prevista la presenza di ispettori Accredia con il ruolo di osservatori al fine di valutare l'operato di DEKRA Testing and Certification, come previsto dai regolamenti applicabili.

• **6.9 Audit non programmati**

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

• **7. Registro delle organizzazioni certificate**

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

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

In linea generale non è previsto l'uso del Marchio Dekra per questa certificazione, né il marchio Accredia. Eventuali richieste specifiche da parte del cliente verranno valutate caso per caso tramite stipula di un apposito accordo con DEKRA Testing and Certification. Per l'eventuale utilizzo del Marchio Accredia, si fa invece riferimento al Regolamento RG-09 nell'ultima revisione disponibile sul sito Accredia.

• **9. Sospensione della certificazione e ripristino**

La DEKRA Testing and Certification, per motivi ritenuti gravi e formalizzati per iscritto al Fabbricante tramite comunicazione raccomandata A.R., o altro mezzo equivalente, ha facoltà di sospendere, per un periodo massimo di 6 mesi, la certificazione (documento

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 3834	DATA 17.05.2022	
		Rev. 05	Pagina 12 di 18

di attestazione della conformità) rilasciata. Nella stessa comunicazione sono indicate le condizioni per il ripristino della certificazione ed il termine entro il quale devono essere attuate.

Ad esempio, la sospensione può essere applicata quando:

- a) in presenza di non conformità gravi;
- b) il Fabbricante non provveda ad adeguare il proprio prodotto/sistema qualità a nuove disposizioni / normative applicabili al prodotto/sistema qualità stesso e/o non ritenga o non possa adeguarsi alle nuove disposizioni impartite dalla DEKRA Testing and Certification;
- c) La DEKRA Testing and Certification modifichi le regole del proprio iter certificativo e il Fabbricante si rifiuti di uniformarsi ai nuovi requisiti;
- d) per rifiuto od ostacolo alle verifiche/prove/visite/audit di sorveglianza per il mantenimento dei documenti di attestazione della conformità entro i termini previsti
- e) il Fabbricante non gestisca correttamente i reclami;
- f) le visite/audit/prove/verifiche di mantenimento evidenzino gravi carenze, ma che, a giudizio della DEKRA Testing and Certification, non siano comunque tali da comportare la revoca immediata della certificazione;
- g) il Fabbricante non rispetti i termini fissati per la comunicazione dei trattamenti delle non conformità e delle azioni correttive/preventive;
- h) il Fabbricante non rispetti quanto previsto e approvato dalla DEKRA Testing and Certification per l'attuazione della risoluzione delle non conformità e per l'attuazione delle azioni correttive/preventive;
- i) il Fabbricante contravvenga alle prescrizioni del presente Regolamento o alle normative applicabili al prodotto/sistema qualità o avanza formale richiesta in tal senso alla DEKRA Testing and Certification;
- j) a seguito del riscontro di giustificati e gravi reclami pervenuti alla DEKRA Testing and Certification;
- k) per morosità nei pagamenti dei servizi della DEKRA Testing and Certification nei termini previsti dal contratto;
- l) il Fabbricante usi o pubblicizzi in modo improprio la certificazione ottenuta, in particolare abbia fatto un uso scorretto degli estremi identificativi della DEKRA Testing and Certification;
- m) il Fabbricante rifiuti od ostacoli la partecipazione alle eventuali verifiche ispettive/audit di osservatori dell'Ente di Accreditamento;
- o) il fabbricante interrompa l'attività di produzione e fornitura dei prodotti o interrompa l'attuazione del sistema qualità per un periodo di tempo considerevole (in generale non superiore ai 12 mesi).

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

Il Fabbricante, durante il periodo di sospensione e successivamente ai provvedimenti di revoca, non può utilizzare la certificazione e l'eventuale Marchio DEKRA Testing and Certification.

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 3834	DATA 17.05.2022	
		Rev. 05	Pagina 13 di 18

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

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

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

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

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 3834	DATA 17.05.2022	
		Rev. 05	Pagina 14 di 18

• **10. Ritiro / annullamento della certificazione**

Il mancato soddisfacimento da parte del fabbricante, entro il termine prescritto, delle condizioni poste dalla DEKRA Testing and Certification per la revoca della sospensione (riattivazione) della certificazione, causa la revoca del certificato (documento di attestazione della conformità) o la riduzione di esso nel caso di sospensione parziale.

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

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

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 3834	DATA 17.05.2022	
		Rev. 05	Pagina 15 di 18

j) il Fabbricante non accetti le nuove condizioni economiche stabilite dalla DEKRA Testing and Certification per l'eventuale modifica del contratto;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Il cliente deve tenere una registrazione di tutti i reclami e delle relative azioni intraprese relativamente alla certificazione in oggetto e porvi rimedio.

Tali informazioni devono essere oggetto di approfondimento da parte del cliente per valutare l'efficacia dell'Analisi dei Rischi effettuata e deve informare DEKRA TESTING AND CERTIFICATION S.R.L. per le opportune valutazioni e conferma della validità della certificazione.

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 3834	DATA 17.05.2022	
		Rev. 05	Pagina 16 di 18

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

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

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

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

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

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

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

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

- **16. Riservatezza**

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

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

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

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

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

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 3834	DATA 17.05.2022	
		Rev. 05	Pagina 17 di 18

Tutte le parti interessate hanno diritto di far pervenire alla sede di DEKRA TESTING AND CERTIFICATION reclami e ricorsi in forma scritta entro 30 giorni dall'effettuazione dell'audit.

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.

Il reclamo può quindi essere presentato dalle seguenti parti interessate: clienti diretti oggetto della presente certificazione, clienti delle organizzazioni il cui campo di applicazione è coperto dalle certificazioni rilasciate, rappresentanti legali/procuratori/associazioni incaricati di agire per conto di tali parti interessate.

Per ricorso, invece, si intende la comunicazione chiara e documentata di non accettazione delle decisioni adottate da DEKRA TESTING AND CERTIFICATION nell'ambito delle attività di ispezione e collaudo, creando pertanto la nascita di un contenzioso: non accettazione da parte del cliente delle decisioni comunicate a fronte dei ricorsi.

Il ricorso può essere presentato, quindi, tipicamente dal cliente o da un delegato/legale rappresentante.

Il reclamo può essere indirizzato alla sede di DEKRA TESTING AND CERTIFICATION. Il supporto tecnico provvede a:

- Informare la Direzione che dovrà indire una riunione con il Responsabile Tecnico e il Responsabile Qualità per la valutazione dell'insoddisfazione lamentata dal cliente;
- Il Responsabile Tecnico, con il supporto del Responsabile Qualità, deve :
prendere contatti col reclamante per comprendere nel dettaglio i fatti oggetto della segnalazione, confermare la presa in carico del problema, fornire riferimenti precisi della persona di riferimento nella gestione della pratica;
- Il Responsabile Tecnico, con il supporto del Responsabile Qualità, informa la Direzione e provvede a registrare il reclamo, analizzare la situazione di insoddisfazione descritta e dare una risposta scritta allo scrivente entro 30 giorni dal ricevimento.
- Se il reclamo od il ricorso non sono accettati viene fornita l'evidenza puntuale dei requisiti disattesi fornendo copia delle evidenze oggettive che attestano i risultati ottenuti; copia di questa documentazione è conservata.
- Nel caso il reclamo sia fondato sono attivate le opportune azioni correttive; il reclamante è costantemente informato delle azioni intraprese. In funzione della gravità del problema una commissione appositamente costituita da esperti tecnici indipendenti dalle attività sotto giudizio ed esperti legali può essere costituita dalla Direzione per richiedere una relazione oggettiva sull'accaduto.
DEKRA TESTING AND CERTIFICATION può decidere di effettuare a proprie spese le attività oggetto dell'incarico iniziale o a ricompensare il reclamante in funzione del danno percepito e
nel limite massimo fissato dalle clausole di responsabilità contrattuali.

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 3834	DATA 17.05.2022	
		Rev. 05	Pagina 18 di 18

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

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

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

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

- 18. Contenziosi**

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