

## REGOLAMENTO GENERALE PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITA' DI VALUTAZIONE

	DATA DI PRIMA EMISSIONE	VISTO PRIMA EMISSIONE (RGQ)	APPROVAZIONE Alta Direzione		
	27/11/2015				
INDICE DI REV.	DATA DI AGGIORNAMENTO	VISTO PER EMISSIONE (RGQ)	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE Alta Direzione
0.1	08/08/2016		Abrogazione regolamento (CE) 303/2008, nuovo regolamento di esecuzione (UE) n. 2015/2067	08/08/2016	
1.0	14/10/2016		Modifica in seguito a verifica della conformità della Domanda di Accreditamento	14/10/2016	
1.1	07/11/2016		Modifica in seguito a audit interno	07/11/2016	
1.2	07/12/2016		Modifica successiva a Oss Accredia	07/12/2016	
1.3	20/04/2017		Modifica successiva a modifica sede legale	20/04/2017	
1.4	05/09/2018		Modifica successiva a commento Accredia	05/09/2018	
2.0	15/01/2019		Modifica successiva all'entrata in vigore del DPR 146/2018 e dei nuovi schemi di accreditamento Accredia	25/02/2019	
2.1	20/11/2019		Modifica successiva a Oss Accredia	02/01/2020	

Documento di proprietà di VERIGAS srl e di categoria **RISERVATO**. L'utilizzo del documento e dei contenuti in esso riportati è consentito solo nell'ambito delle trattative e per la stesura di un contratto con VERIGAS srl. È vietato l'utilizzo in ogni altro ambito.

## **Sommario**

<b>1</b>	<b>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>RIFERIMENTI .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>CONDIZIONI GENERALI .....</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>CONDIZIONI ECONOMICHE .....</b>	<b>7</b>
4.1	Tariffe.....	7
4.2	Condizioni di pagamento .....	8
<b>5</b>	<b>RISERVATEZZA.....</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>MECCANISMO DI SALVAGUARDIA DELL'IMPARZIALITA' .....</b>	<b>9</b>
<b>7</b>	<b>RINUNCIA, SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE.....</b>	<b>9</b>
7.1	Rinuncia .....	9
7.2	Sospensione.....	9
7.3	Revoca .....	11
7.4	Comuniazioni e registrazioni.....	11
<b>8</b>	<b>TRASFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE .....</b>	<b>12</b>
<b>9</b>	<b>RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI .....</b>	<b>13</b>
9.1	Reclami .....	13
9.2	Ricorsi .....	13
9.3	Contenziosi .....	14
<b>10</b>	<b>MODIFICHE DEI REQUISITI DI CERTIFICAZIONE/ISPEZIONE .....</b>	<b>14</b>
	<b>ALLEGATO 1 – USO DEL LOGO DELL'ORGANISMO E DELL'ENTE DI ACCREDITAMENTO .....</b>	<b>15</b>
	<b>ALLEGATO 2 – INFORMATIVA A NORMA DEL REGOLAMENTO (UE) N. 2016/679 E DEL D.LGS. N. 196/2003 .....</b>	<b>17</b>

### STATO DI REVISIONE DEL REGOLAMENTO REG\_04

Sezione	Rev.	Data	Descrizione della revisione/sezione modificate	Redazione (RGQ)	Approvazione (Alta Direzione)
TUTTE	0.0	27/11/2015	EMISSIONE		
	0.1	08/08/2016	Abrogazione regolamento (CE) 303/2008, nuovo regolamento di esecuzione (UE) n. 2015/2067		
2	1.0	14/10/2016	Modifica in seguito a verifica della conformità della Domanda di Accreditamento		
8.1	1.1	07/11/2016	Modifica in seguito a audit interno		
7.2 - 8	1.2	07/12/2016	Modifica successiva a Oss Accredia		
	1.3	20/04/2017	Modifica successiva a modifica sede legale		
	1.4	05/09/2018	Modifica successiva a commento Accredia		
TUTTE	2.0	15/01/2019	Modifica successiva all'entrata in vigore del DPR 146/2018 e dei nuovi schemi di accreditamento Accredia		
	2.1	20/11/2019	Modifica successiva a Oss Accredia		

### MATRICE DELLE REVISIONI DELLE SEZIONI

		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.00	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	X										
2.00	RIFERIMENTI	X	X	X								
3.00	CONDIZIONI GENERALI	X		X								
4.00	CONDIZIONI ECONOMICHE	X		X								
5.00	RISERVATEZZA	X										
6.00	MECCANISMO DI SALVAGUARDIA DELL'IMPARZIALITA'	X	X									
7.00	RINUNCIA, SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE	X	X									
8.00	TRESFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE		X	X								
9.00	RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI	X										
10.00	MODIFICHE DEI REQUISITI DI CERTIFICAZIONE/ISPEZIONE	X										
11.00	ALLEGATO 1 - USO DEL LOGO DELL'ORGANISMO E DELL'ENTE DI ACCREDITAMENTO	X		X								
12.00	ALLEGATO 2 - A NORMA DEL REG (UE) N. 2016/679 E DEL D.LGS. N. 196/2003	X	X	X								

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento definisce le regole generali che i clienti devono seguire per ottenere e mantenere la certificazione nell'ambito della normativa UNI CEI ISO/IEC 17065, le condizioni e le modalità con le quali sono gestite le attività di valutazione e degli adempimenti previsti per i richiedenti tale servizio.

I servizi di Certificazione di Verigas sono aperti a tutte le aziende che ne facciano richiesta e che si impegnino all'osservanza del presente regolamento e delle prescrizioni delle norme di riferimento, senza che siano applicate politiche o procedure discriminatorie che impediscano o limitino l'accesso alla certificazione.

Inoltre, al fine di evitare discriminazioni di carattere finanziario, economiche o legate all'appartenenza ad associazioni di categoria istituzionali o private, Verigas ha predisposto un Tariffario per ciascuna direttiva, in cui si riportano le condizioni economiche applicate in modo non discriminatorio a tutte le organizzazioni richiedenti servizi di Certificazione.

Il presente regolamento è a disposizione degli interessati.

## 2 RIFERIMENTI

Le norme principali di riferimento sono:

- UNI CEI ISO/IEC 17065, "Valutazioni della conformità. Requisiti per gli organismi che certificano prodotti, processi e servizi";
- Schema di accreditamento degli Organismi di valutazione della conformità per il rilascio delle certificazioni alle imprese che svolgono attività di cui al Regolamento di esecuzione (UE) 2015/2067 e predisposto ai sensi dell'art. 4, comma 1, del Decreto del Presidente della Repubblica 16 novembre 2018 n.146;
- Reg. Accredia: RG-01 nell'ultima revisione in vigore - Regolamento per l'accREDITamento degli Organismi di Certificazione, Ispezione, Verifica e Convalida – Parte Generale;
- Reg. Accredia: RG\_01-03 nell'ultima revisione in vigore \_ Regolamento per l'accREDITamento degli Organismi di Certificazione del Prodotto/Servizio;
- Reg. Accredia: RG\_09 nell'ultima revisione in vigore \_Marchio Accredia;
- Schema di accreditamento degli Organismi di valutazione della conformità per il rilascio delle certificazioni alle imprese che svolgono attività di cui al Regolamento (CE) n. 304/2008 e al Regolamento di esecuzione (UE) 2015/2067 e predisposto ai sensi dell'art. 4, del Decreto del Presidente della Repubblica 16 novembre 2018 n. 146;
- Regolamento (UE) n.517/2014 del Parlamento Europeo e del consiglio del 16 aprile 2014 sui gas fluorurati a effetto serra e che abroga il regolamento (CE) n. 842/2006;
- Regolamento di esecuzione (UE) 2015/2067 della commissione del 17 novembre 2015 che stabilisce, in conformità al regolamento (UE) n. 517/2014 del parlamento europeo e del Consiglio, i requisiti minimi e le condizioni per il riconoscimento reciproco della certificazione delle persone fisiche per quanto concerne le apparecchiature fisse di refrigerazione e condizionamento d'aria, le pompe di calore fisse e le celle frigorifero di autocarri e rimorchi frigorifero contenenti gas fluorurati a effetto serra, nonché per la

certificazione delle imprese per quanto concerne le apparecchiature fisse di refrigerazione e condizionamento d'aria e le pompe di calore fisse contenenti gas fluorurati ad effetto serra;

- D.P.R. 16 novembre 2018, n. 146.

### **3 CONDIZIONI GENERALI**

A coloro che sono interessati a richiedere il servizio di certificazione, viene resa disponibile la seguente documentazione/informazione:

- Domanda di certificazione (ALL\_20);
- Schema di certificazione (per servizi di certificazione già attuati da Verigas)(SC\_02);
- Tariffario (per servizi di certificazione già attuati da Verigas)(ALL\_02);
- Presente Regolamento per l'attività di certificazione (REG\_04);
- Regolamento per l'uso del marchio (REG\_02).

Verigas valuta la documentazione di riferimento in base alle proprie procedure e alle norme di riferimento prima di accettare la domanda di certificazione e avviare l'iter di certificazione. Il rifiuto della domanda di certificazione sarà motivato al richiedente. A conclusione dell'attività Verigas formula una proposta contrattuale, contenente anche le condizioni economiche.

Perché venga attivato l'iter di Certificazione da parte di Verigas, il Cliente deve:

- fornire indicazione nella domanda rispetto al fatturato specifico (in caso di certificazione iniziale, deve comunicare un volume di attività presunto, relativo all'attività che intende svolgere);
- fornire un elenco delle persone fisiche certificate impiegate dall'impresa, corredato di relativi riferimenti al certificato e all'iscrizione al Registro telematico nazionale. L'elenco deve essere costituito da un numero sufficiente di persone fisiche certificate tale da coprire il volume di attività conseguito o presunto;
- accettare le condizioni fissate nell'offerta/contratto formulata da Verigas;
- fornire copia dell'attestato di iscrizione al registro telematico nazionale.

Nel caso in cui l'impresa decida di presentare domanda per la certificazione come "Impresa Individuale per attivare l'iter di certificazione sarà necessario che:

- l'impresa:
  - sia iscritta al Registro Imprese come impresa individuale;
  - fornisca copia dell'attestato di iscrizione al registro telematico nazionale come "impresa individuale";
  - abbia un fatturato specifico inferiore a 200.000 €.
- Il titolare:
  - Sia iscritto come persona al Registro telematico nazionale;
  - Sia certificato per le attività nelle quali l'"Impresa Individuale" intende operare;

- In fase di sorveglianza e rinnovo, dichiararsi di essere l'unica persona certificata che l'impresa impiega per lo svolgimento delle attività oggetto di certificazione;

Oltre a tale documentazione sia in caso di "Impresa" che in caso di "Impresa Individuale" il titolare deve dimostrare che:

- Disponga di idonei strumenti/attrezzature necessari per svolgere le attività per cui è stata rilasciata la certificazione come persona, dimostrando di garantire il mantenimento della catena metrologica;
- Dimostri di avere a disposizione procedure e/o istruzioni operative aggiornate utilizzate per operare;
- Dimostri di sapere gestire eventuali reclami e ricorsi;
- In fase di sorveglianza e rinnovo trasmetta a Verigas il documento emesso dalla Banca Dati nel quale sia dimostrato che l'impresa certificata abbia svolto interventi dalla precedente sorveglianza.

La Certificazione ed il suo mantenimento sono subordinate al regolare pagamento degli importi definiti all'interno dell'offerta economica.

Accettando le condizioni fissate nell'offerta/contratto formulata da Verigas srl, il cliente accetta:

- le condizioni fissate nel presente regolamento;
- le condizioni fissate nello schema di certificazione;
- le condizioni fissate nel regolamento sull'uso del marchio;
- le modalità e le tempistiche per il mantenimento annuale ed il rinnovo della certificazione;
- le modalità e le tempistiche per il ripristino della certificazione in caso di sospensione;
- che nel caso di revoca della certificazione, il candidato deve iniziare nuovamente l'iter di certificazione.

## **4 CONDIZIONI ECONOMICHE**

### **4.1 Tariffe**

Gli importi per la Certificazione sono espressi da uno specifico "Tariffario" emesso in relazione alla politica dei prezzi di Verigas e tenuto sotto controllo insieme alla documentazione di Sistema, la cui applicazione, valutata le caratteristiche dello specifico prodotto, determina l'offerta economica.

L'offerta considera e dettaglia il programma di verifiche per il ciclo quinquennale di certificazione previsto, indicando in dettaglio la quotazione economica e la durata degli audit di verifica, in funzione delle dimensioni aziendali, della complessità e dislocazione dei processi e delle attività. Comprende inoltre altre voci quali le spese di viaggio degli auditor, le spese amministrative, il costo degli audit supplementari e dell'eventuale pre-audit facoltativo.

Il tariffario è sottoposto a verifica del Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità e successivamente validato dal Ministero dell'Ambiente e Tutela del Territorio e del Mare (MATTM).

Se nel corso dei successivi audit le informazioni inizialmente fornite si rivelassero inaccurate o inattuali, VERIGAS si riserva di poter correggere la propria offerta iniziale che su quelle informazioni era basata.

Il contratto per la certificazione ha validità quinquennale, a decorrere dalla data di prima emissione riportata nel certificato, con tacito rinnovo ed è vincolato al pagamento annuale delle quote previste per il mantenimento ed alla sorveglianza periodica.

## **4.2 Condizioni di pagamento**

Perché venga attivato l'iter di Certificazione, il Cliente dovrà accettare sia le condizioni economiche convenute nell'Offerta/Contratto sia l'applicazione del presente Regolamento e dei documenti in esso esplicitamente richiamati.

Il mancato versamento degli importi dovuti, secondo le modalità sottoscritte nell'Offerta/Contratto (MOD\_61) comporteranno la non effettuazione da parte di Verigas dell'attività e, quando applicabile, l'emissione di una lettera di diffida che può comportare anche il ritiro della Certificazione così come previsto dal presente Regolamento.

Le tariffe previste devono essere versate a Verigas srl nei tempi e nelle modalità indicate nel presente regolamento.

## **5 RISERVATEZZA**

Le evidenze ed i dati di qualunque tipo relativi all'attività di Certificazione sono considerati riservati, la loro divulgazione dovrà essere preventivamente comunicata da Verigas e successivamente approvata (comunque prima della loro diffusione) in forma scritta dal Cliente/persona interessata, salvo i casi in cui per legge esse si debbano fornire obbligatoriamente (es. richieste della magistratura).

Verigas garantisce la riservatezza di tutti gli atti e/o informazioni riguardanti le certificazioni e i rispettivi Clienti.

Il Cliente approva esplicitamente che le informazioni e gli atti che li riguardano siano accessibili all'Ente di Accreditamento (ACCREDIA) e al Meccanismo di Salvaguardia per l'imparzialità di Verigas per le attività di controllo previste dalle Norme di riferimento.

Tutte le persone coinvolte nel processo di Certificazione che hanno accesso agli uffici di Verigas sottoscrivono un impegno alla riservatezza.



## **6 MECCANISMO DI SALVAGUARDIA DELL'IMPARZIALITA'**

Il Meccanismo di Salvaguardia dell'Imparzialità ha la funzione di garantire l'indipendenza, l'imparzialità e la competenza di Verigas nello svolgimento delle attività;

Le funzioni principali del Meccanismo di Salvaguardia dell'Imparzialità consistono in:

- esaminare la relazione annuale circa l'analisi sull'imparzialità e raccomanda le opportune azioni correttive riguardo eventuali inadeguatezze;
- verificare l'attuazione delle eventuali azioni correttive in merito all'imparzialità;
- verificare la correttezza formale della contabilità;
- esaminare la correttezza della politica dei prezzi alla clientela;
- eseguire un controllo a campione delle pratiche di certificazione;
- verificare che il personale abbia sottoscritto idonei impegni ai fini dell'esigenza di garanzia dell'imparzialità;
- verificare la documentazione standard destinata alla clientela, sotto il profilo della trasparenza e chiarezza dell'offerta contrattuale, nonché dell'adeguata pubblicizzazione;
- prendere atto dei regolamenti di Verigas ai fini del rispetto delle norme di imparzialità;
- valutare la corretta ed imparziale gestione dei reclami e ricorsi presentati dalla clientela.

## **7 RINUNCIA, SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE**

### **7.1 Rinuncia**

Le certificazioni prevedono un periodo di validità definito. La rinuncia della Certificazione può avvenire con un preavviso di almeno tre (3) mesi rispetto alla data di scadenza della Certificazione e con richiesta scritta dell'Organizzazione.

### **7.2 Sospensione**

#### **Condizioni.**

VERIGAS ha il diritto di sospendere la validità della certificazione in qualsiasi momento della durata del contratto e del certificato con notifica a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, o mezzo equivalente, al verificarsi anche solo di una delle condizioni seguenti:

- non conformità maggiori nel corso di una verifica di mantenimento, quando il gruppo di verifica proponga la sospensione immediata della certificazione;
- persistenza di una non conformità già segnalata in precedenza e accertata a seguito di ulteriore verifica;
- mancata attuazione da parte dell'organizzazione delle azioni correttive richieste entro il tempo prestabilito;
- sussistenza di gravi carenze inerenti il sistema di gestione dell'organizzazione sulla base di reclami, azioni legali ed altre evidenze oggettive anche non derivanti da verifiche ispettive;
- rifiuto da parte dell'organizzazione di effettuare le verifiche periodiche all'interno dei termini temporali previsti oppure rifiuto di effettuare le verifiche addizionali che l'OdC di VERIGAS

ritenga necessarie per la valutazione di reclami, azioni legali ed altre evidenze oggettive di carenze emerse anche al di fuori delle verifiche ispettive;

- formulazione da parte di VERIGAS di un'eccezione di inadempimento comunicata all'organizzazione ai sensi dell'art.1460 del CC. tale da rendere impossibile a VERIGAS attuare il programma di audit;
- il Cliente certificato non comunichi l'intenzione e le modalità di modifica al sistema di gestione e/o altre modifiche quali: cambio di sede legale e/o operativa, denominazione sociale, tipologia societaria;
- uso scorretto o ingannevole della certificazione rilasciata da VERIGAS;
- condotta da parte del cliente tale da pregiudicare la reputazione commerciale ed aziendale di VERIGAS;
- mancata notifica a VERIGAS da parte dell'organizzazione dell'esistenza di procedimenti legali in corso;
- il cliente certificato risulti moroso nei pagamenti delle attività erogate da VERIGAS;
- espressa richiesta da parte dell'organizzazione.

Nella comunicazione deve essere indicato il motivo della sospensione e le scadenze temporali entro cui attuare le azioni correttive richieste.

### **Conseguenze.**

A seguito della notifica del provvedimento di sospensione, l'organizzazione certificata deve sospendere l'utilizzo del certificato e del logo e VERIGAS la cancella temporaneamente dal proprio registro. La certificazione può essere riattivata a seguito del ripristino delle condizioni di conformità ai requisiti, al cui scopo VERIGAS può effettuare uno specifico audit addizionale.

A seguito della sospensione il Cliente deve:

- non utilizzare o restituire l'originale del Certificato di conformità;
- non utilizzare copie e riproduzioni del Certificato;
- astenersi dal pubblicizzare ulteriormente la Certificazione.

Le sospensioni sono rese pubbliche da VERIGAS, e sono sempre comunicate:

- al Ministero competente e agli altri Organismi Notificati;
- all'Ente di Accreditamento nei tempi e modi da questo stabiliti (se applicabile);
- eventuali altri Enti aventi diritto nei tempi e modi da questi stabiliti.

Le spese sostenute da VERIGAS per eseguire eventuali verifiche o attività causate da provvedimenti di sospensione sono a carico del Cliente.

Se l'Organizzazione non risolve, nel tempo stabilito da VERIGAS, le problematiche che hanno portato all'adozione del provvedimento di sospensione, VERIGAS provvede a sanzionare con la revoca del Certificato.

La durata della sospensione non può essere superiore a mesi sei (totale nel triennio) e non modifica il periodo di validità del contratto e del certificato. Trascorso tale termine si tramuta automaticamente in revoca della Certificazione. Il provvedimento di sospensione può essere ritirato anche prima dello scadere del periodo di sospensione deciso, a condizione che il Cliente

dimostri di aver rimosso le cause che l'hanno provocato. Durante il periodo di sospensione il Cliente non può utilizzare la certificazione.

Una volta sospesa la certificazione Verigas comunica le azioni necessarie per porre fine alla sospensione e ripristinare la certificazione. L'organizzazione sospesa deve comunicare tempestivamente le azioni che intende effettuare. La sospensione cessa quando l'organizzazione ha dato evidenza della risoluzione delle cause che hanno generato la non conformità. La risoluzione può essere accertata con una verifica ispettiva. In ogni caso la cessazione della sospensione viene comunicata per iscritto.

Una volta revocata la sospensione Verigas procede a ripristinare tutte le condizioni affinché il servizio continui ad essere certificato.

### **7.3 Revoca**

La certificazione può essere revocata da VERIGAS al ricorrere di anche soltanto una delle seguenti condizioni:

- nel caso in cui, terminato il periodo di sospensione (180 giorni), le circostanze che l'avevano determinata non siano state rimosse e nonostante la formale diffida comunicata per iscritto da VERIGAS all'organizzazione con assegnazione di un congruo termine per porre rimedio alla situazione che ha determinato la sospensione della certificazione;
- se la gravità del comportamento dell'organizzazione, suffragata da evidenze oggettive inconfutabili, renda necessario tutelare l'immagine di VERIGAS per mezzo di provvedimenti di urgenza che siano oggetto di un ricorso all'autorità giudiziaria;
- se l'organizzazione non accetta di accogliere i gruppi di ispezione degli enti di accreditamento;
- se l'organizzazione recede dal rapporto contrattuale instaurato con VERIGAS, nel rispetto di quanto previsto dalle Condizioni generali di vendita;
- reiterato mancato pagamento delle fatture di VERIGAS.

La Certificazione decade, inoltre, in caso di fallimento o rinuncia da parte dell'Organizzazione.

Entro 10gg lavorativi dalla data di

I provvedimenti di ritiro, prevedono che l'organizzazione non utilizzi le copie e riproduzioni del Certificato e cessi l'utilizzo del logo di VERIGAS in qualsiasi forma a partire dalla data stessa di rsospensione o revoca.

### **7.4 Comunioni e registrazioni**

Entro 10 gg lavorativi dalla data di rilascio, sorveglianza (se con esito positivo), rinnovo, sospensione, trasferimento o revoca del certificato, Verigas provvede a registrare l'esito degli accertamenti nell'apposita sezione del Registro Telematico Nazionale e a comunicarne l'esito al cliente.

## **8 TRASFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE**

Con riferimento a quanto previsto dallo Schema di accreditamento degli Organismi di valutazione della conformità per il rilascio delle certificazioni alle imprese che svolgono le attività di cui al Regolamento (CE) n. 304/2008 e al Regolamento di esecuzione (UE) 2015/2067 e predisposto ai sensi dell'art. 4, comma 1, del Decreto del Presidente della Repubblica 16 novembre 2018 n.146, un'Organizzazione in possesso di un certificato accreditato in corso di validità può richiedere all'OdC di subentrare (sia in fase di sorveglianza che di rinnovo) all'OdC che ha rilasciato detto certificato.

Il trasferimento può avvenire solo nel caso in cui il certificato sia in stato di validità e nel caso in cui siano state svolte con esito positive le verifiche di sorveglianza.

Il trasferimento può essere effettuato successivamente alla verifica da parte di Verigas dei seguenti presupposti:

- Stato di validità de certificato constatato attraverso il Registro telematico nazionale;
- Dichiarazione dell'Organismo di Certificazione cedente circa la chiusura di eventuali pendenze (economiche e tecniche) nei confronti dell'impresa, compresa la gestione di eventuali reclami e/o ricorsi (l'Organizzazione cedente, entro 30 giorni lavorativi deve rendere tale documentazione disponibile alla persona fisica richiedente);
- Una dichiarazione resa dall'impresa, in conformità agli artt. 47 e 76 del D.P.R. n. 445/2000, con la quale attesta di non avere in essere reclami e/o contenziosi legali relativi alle attività oggetto della certificazione.

L'OdC subentrante si riserva di valutare la richiesta di trasferimento mediante lo svolgimento di apposita istruttoria tesa alla verifica dei suddetti presupposti. In questa fase il richiedente deve fornire all'OdC tutte le informazioni e documenti relativi agli audit pregressi (ultimo rapporto di certificazione o rinnovo, eventuale mantenimento, i relativi rilievi, eventuali reclami e le relative azioni correttive intraprese), le ragioni della richiesta di trasferimento (espresse in maniera chiara nella domanda di trasferimento), pena la non applicazione del procedimento di trasferimento. Eventuali non conformità ancora aperte dovrebbero essere chiuse dall'OdC emittente prima del trasferimento, diversamente, dovranno essere fornite correzioni e azioni correttive, in modo che possano essere chiuse dall'OdC subentrante. L'istruttoria svolta dall'OdC può concludersi positivamente con l'accettazione della richiesta oppure con il rifiuto motivato per iscritto.

L'accettazione della domanda è formalizzata dall'OdC mediante l'emissione di un'offerta economica elaborata sulla base del Tariffario in funzione del momento contrattuale (sorveglianza o rinnovo) del certificato da trasferire.

L'accettazione dell'offerta da parte del richiedente determina l'avvio dell'iter di trasferimento che si sviluppa secondo le fasi descritte nello schema di riferimento per la sorveglianza o rinnovo. Nel caso non vi siano i presupposti per accettare il trasferimento, la richiesta da parte dell'Organizzazione sarà trattata come se fosse una richiesta di prima certificazione.

## 9 RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

Premesso che VERIGAS definisce:

**Reclamo:** manifestazione di insoddisfazione, sia verbale, sia scritta, da parte di Soggetti aventi titolo (clienti diretti, clienti indiretti, Pubbliche Autorità, Enti di accreditamento), relativamente ai servizi forniti dall'Organismo e, in genere, all'operato del medesimo;

**Ricorso:** appello formale, da parte di Clienti di VERIGAS, aventi causa specifica, avverso decisioni assunte o valutazioni espresse o attestazioni emesse dall'Organismo;

VERIGAS si impegna a registrare e conservare reclami e ricorsi ricevuti come previsto dalle proprie procedure interne di gestione delle registrazioni, e a gestirli nel rispetto delle clausole di riservatezza di cui alla Politica per la qualità dell'Organismo.

### 9.1 Reclami

Il Cliente può presentare **reclamo** relativo all'operato di Verigas.

Sotto la responsabilità del Responsabile della Qualità di Verigas, il reclamo viene analizzato e vengono individuate le eventuali azioni da intraprendere per la verifica della fondatezza del reclamo e per la relativa gestione e soluzione; al reclamante viene sempre fornita risposta scritta per confermare il ricevimento del reclamo e dei tempi di intervento previsti circa la chiusura del reclamo e fornire, ove possibile, informazioni circa lo stato di avanzamento della gestione del reclamo e i risultati raggiunti nelle fasi intermedie.

Il Cliente potrà essere contattato per informazioni e per la definizione delle azioni necessarie alla soluzione ovvero, se del caso, per una verifica supplementare. Al reclamante verrà confermato per iscritto l'esito del reclamo e le decisioni assunte per ovviare alle conseguenze qualora l'esito delle verifiche confermi la fondatezza del reclamo.

### 9.2 Ricorsi

Qualora il reclamante non risulti soddisfatto delle decisioni adottate da Verigas nell'ambito delle attività di verifica oggetto dello specifico Regolamento, entro 30 giorni dalla data di notifica della decisione, può presentare **ricorso** per iscritto (tale ricorso deve contenere il riferimento dell'atto contro cui viene presentato e la motivazione deve essere supportata da evidenze documentali, se esistenti).

Il **ricorso** può essere presentato, da un cliente che abbia stipulato con l'istituto un contratto di controllo/ispezione, o un richiedente di controllo/ispezione, direttamente contro un atto o una decisione di Verigas, assunta nell'ambito o a conclusione dell'erogazione di controllo/ispezione, al fine di ottenerne la modifica e/o l'annullamento.

Ogni ricorso scritto, che pervenga a Verigas viene preso in esame e trattato al fine di adottare tutte le correzioni e/o azioni correttive necessarie, senza che ne scaturiscano azioni discriminatorie nei confronti di chi presenta il ricorso.

Ogni ricorso viene sottoposto alla Direzione la quale provvede a fare eseguire gli accertamenti in merito tramite una procedura in cui viene utilizzato personale indipendente non direttamente coinvolto nell'oggetto del ricorso.

Nel processo di trattamento dei ricorsi viene sempre garantita la necessaria indipendenza, esperienza e competenza del personale incaricato dell'analisi; nel caso di ricorsi relativi ad attività di ispezione non può essere utilizzato nell'esame del ricorso personale che è stato coinvolto nell'attività di verifica.

Al termine del processo di riesame la Direzione provvederà a trasmettere una risposta scritta al ricorrente, indicando le soluzioni definitive e le azioni necessarie, comunque entro il termine massimo di 40 giorni dal ricevimento del ricorso.

In caso di necessità, Verigas può decidere di effettuare una nuova visita, valutazione o prova.

I costi del ricorso saranno a carico:

- di Verigas se il ricorso è accolto;
- del ricorrente se il ricorso è respinto.

### **9.3 Contenziosi**

Qualora l'esito del ricorso non venga accettato dal cliente si aprirà una procedura di **contenzioso**. Il contenzioso verrà gestito ed analizzato in relazione al contratto ed alle specifiche clausole previste o, se assenti specifiche clausole, alla legislazione vigente.

La risoluzione di eventuali contenziosi insorti tra le parti, direttamente o indirettamente, per l'applicazione o per l'interpretazione di una Procedura Operativa di controllo e/o ispezione di Verigas è effettuata tramite un tentativo di soluzione stragiudiziale.

Qualora il tentativo di soluzione stragiudiziale non andasse a buon fine il contenzioso seguirà la normale evoluzione prevista dalla legislazione richiamata dal contratto e del foro competente.

## **10 MODIFICHE DEI REQUISITI DI CERTIFICAZIONE/ISPEZIONE**

In caso di variazioni significative delle norme di riferimento di un certificato o dei requisiti di certificazione, VERIGAS avverte per iscritto le organizzazioni dando le opportune istruzioni e il tempo sufficiente per l'adeguamento alla nuova normativa. Nel caso un'organizzazione non accetti di adeguarsi a tali modifiche, può richiedere la rinuncia alla certificazione, ai sensi del par. 7.1, ma solo se esercita questo diritto entro sessanta giorni dal ricevimento della comunicazione di tali modifiche.

## **ALLEGATO 1 – USO DEL LOGO DELL'ORGANISMO E DELL'ENTE DI ACCREDITAMENTO**

La concessione d'uso del logo VERIGAS è rilasciata ai soggetti che hanno completato positivamente l'iter di certificazione. L'utilizzo dei loghi dovrà essere riferito esclusivamente ai servizi interessati dalle verifiche effettuate da VERIGAS ed a cui attengono le certificazioni di conformità rilasciate.

Il logo di certificazione deve essere utilizzato abbinato al marchio Accredia, con indicazione del numero di certificato ottenuto e norma di riferimento, quando applicabile (secondo i criteri definiti nel Regolamento di Accredia RG-09 rev.06). In particolare, l'uso del marchio di Accredia è consentito esclusivamente in abbinamento al marchio VERIGAS. I Clienti dell'Organismo non possono mai utilizzare il marchio di Accredia in modo da lasciare intendere che Accredia abbia certificato o approvato il prodotto della certificazione accreditata, o in altra maniera fuorviante. Ogni utilizzo non espressamente previsto dai Regolamenti VERIGAS relativi ai singoli servizi, dai contratti o da altra normativa applicabile, deve essere preventivamente autorizzato per iscritto da VERIGAS.

Il marchio Accredia non può essere mai utilizzato in maniera disgiunta dal marchio di Verigas srl. Il marchio Accredia non può essere utilizzato in modo da lasciar intendere che Accredia abbia certificato o approvato il sistema di gestione aziendale, o il prodotto o il personale di un intestatario della certificazione accreditata, o in altra maniera comunque fuorviante.

La facoltà di utilizzare il logo VERIGAS non può essere in alcun modo trasferita a terzi dalle Organizzazioni.

L'apposizione del logo deve essere veritiera e non deve poter dar luogo a dubbi o false interpretazioni sul tipo, la categoria, le caratteristiche e le prestazioni dei prodotti interessati.

La riproduzione del logo può avere una dimensione minima di 20 mm purché risulti chiaramente leggibile, a giudizio di VERIGAS, e purché il marchio/logo stesso sia riprodotto fedelmente all'originale. Nel caso in cui la dimensione del supporto su cui va apposto il marchio di Accredia non consenta il rispetto dei vincoli dimensionali di cui al Regolamento di Accredia RG-09, deve essere applicato un talloncino riprodotto il marchio anche ridotto, purché rispettando le proporzioni e purché visibile.

Le Organizzazioni possono fare uso dei loghi solo per il periodo di validità delle certificazioni/ispezioni. Il soggetto al quale sia stata sospesa la certificazione deve immediatamente sospendere l'utilizzo del logo su tutti i documenti/supporti sui quali esso era stato apposto e per tutto il periodo di sospensione della certificazione stessa.

L'Organizzazione alla quale sia stata revocata la certificazione relativamente ad un determinato schema deve cessare definitivamente l'utilizzo del logo VERIGAS in qualsivoglia forma e sede, relativamente allo schema suddetto.

Le violazioni al presente Regolamento, ove applicabile, porterà ad un richiamo scritto da parte di VERIGAS con richiesta di adozione dei necessari trattamenti e azioni correttive. In caso di mancata o inadeguata attuazione dei trattamenti e/o azioni correttive e/o di perseveranza nell'errore è prevista la sospensione della certificazione, per un periodo la cui durata sarà commisurata alla gravità della situazione di inadempienza; in caso di perdurante inadempienza e/o reiterazione delle violazioni oltre il termine del periodo di sospensione sarà revocata la certificazione e

L'Organizzazione dovrà corrispondere a VERIGAS una penale pari a euro 100 per ogni giorno di inadempienza. E' fatta salva la facoltà per VERIGAS di chiedere il risarcimento di ogni ulteriore danno a qualsivoglia titolo subito, in ragione dell'uso improprio dei loghi da parte delle Organizzazioni.

VERIGAS si riserva di effettuare le verifiche ritenute più opportune al fine accertare che i loghi siano utilizzati nel rispetto di quanto previsto dal presente Regolamento e da ogni altra regolamentazione applicabile. Il rifiuto ingiustificato da parte dell'Organizzazione di esibire quanto richiesto da VERIGAS comporta l'applicazione di quanto previsto al successivo capoverso. A prescindere da quanto sopra, VERIGAS si riserva il diritto di riferire sul proprio sito web in merito ad abusi o ad usi scorretti del logo.

Per ottenere i loghi VERIGAS e Accredia contattare l'ufficio VERIGAS.

Per ulteriori informazioni riguardo l'uso del Logo VERIGAS consultare il "Regolamento Uso Marchio VERIGAS"(REG\_02), per ulteriori informazioni riguardo l'uso del Logo Accredia consultare il Regolamento Accredia RG-09.



## **ALLEGATO 2 – INFORMATIVA A NORMA DEL REGOLAMENTO (UE) N. 2016/679 E DEL D.LGS. N. 196/2003**

### **Introduzione**

Verigas srl si impegna a tutelare la privacy degli utenti e si dichiara responsabile della sicurezza dei dati dei clienti. Saremo chiari e trasparenti sulle informazioni che raccogliamo e su cosa faremo con tali informazioni.

Questa informativa stabilisce:

- A chi puoi rivolgerti;
- Quali dati personali raccogliamo;
- Per quale finalità saranno trattati i tuoi dati personali;
- A quali soggetti potranno essere comunicati i tuoi dati personali;
- Per quanto tempo saranno trattati i tuoi dati;
- Quali sono i tuoi diritti;
- Come revocare il consenso prestato;
- Modifiche all'informativa sulla privacy.
- Tutti i dati personali sono raccolti e trattati nel rispetto delle leggi dell'UE sulla tutela dei dati.

### **A chi puoi rivolgerti**

Al fine di agevolare i rapporti tra te, quale soggetto interessato, ossia la "persona fisica identificata o identificabile" cui si riferiscono i Dati Personali ai sensi dell'articolo 4 al punto 1) del Regolamento ed il Titolare del Trattamento e/o i Contitolari del Trattamento, il Regolamento ha previsto, in alcuni specifici casi, la nomina di una figura di controllo e supporto che, tra i vari compiti affidati, agisca anche come punto di contatto con l'Interessato.

Titolare del trattamento è Verigas srl, con sede legale in Milano (MI), via Larga 23, CF e P.IVA 07285450966.

Come previsto dall'articolo 38 del Regolamento, potrai liberamente contattare il DPO per tutte le questioni relative al Trattamento dei tuoi Dati Personali e/o nel caso volessi esercitare i tuoi diritti come previsti dalla presente Informativa, inviando una comunicazione scritta all'indirizzo di posta elettronica [dpo@verigas.it](mailto:dpo@verigas.it) e/o scrivendo a Verigas srl via Larga 23 – Milano e/o chiamando telefonicamente il numero 0236604442.

In qualsiasi momento potrai consultare la sezione "Privacy" del Sito Internet all'interno della quale troverai tutte le informazioni concernenti l'utilizzo ed il Trattamento dei tuoi Dati Personali, le informazioni aggiornate in merito ai contatti ed ai canali di comunicazione resi disponibili a tutti gli Interessati da parte del Titolare del Trattamento.

### **Quali dati personali raccogliamo**

Il Titolare del Trattamento, al fine di consentire di svolgere i propri servizi ha necessità di raccogliere alcuni tuoi Dati Personali, così come richiesti all'interno dei moduli di domanda ai relativi servizi.

Per dati personali si intendono tutte le informazioni relative all'utente che ci consentono di identificarlo, come il nome, i recapiti, il numero di riferimento di registrazione al Registro Nazionale Gas Fluorurati e i dettagli di pagamento.

Nello specifico, potremo raccogliere le seguenti categorie di informazioni:

- Nome, indirizzo di residenza, indirizzo e-mail, numero di telefono, numero di passaporto o dettagli della carta d'identità.
- Ragione sociale dell'azienda di appartenenza, indirizzo della sede legale e delle sedi operative, indirizzo e-mail, numero di telefono.
- Fototessere di riconoscimento;
- Dati relativi al personale d'azienda e al fatturato;
- Dati di registrazione per persone e aziende sul registro Nazionale f-gas.
- Informazioni sul sistema di gestione interna delle società da certificate e/o da certificare;
- Informazioni rilasciate sulla soddisfazione del servizio offerto da Verigas;
- Informazioni raccolte durante la conduzione di esami o verifiche ispettive;
- Informazioni raccolte durante convegni e seminari;
- Informazioni rilasciate sul nostro sito web;
- Comunicazioni scambiate con noi o indirizzate a noi tramite, lettere, e-mail e telefonate.

#### **Per quale finalità saranno trattati i tuoi dati personali**

I dati dell'utente possono essere utilizzati per i seguenti scopi:

- Finalità di marketing diretto: con tale termine s'intende la volontà del Titolare del Trattamento di svolgere nei tuoi confronti attività promozionali e/o di marketing. Rientrano in questa categoria tutte le attività compiute per promuovere prodotti, servizi, venduti e/o erogati sulla base dell'interesse legittimo a perseguire il proprio oggetto sociale.
- Finalità di profilazione: con tale termine s'intende la volontà del Titolare del Trattamento di profilarti ossia valutare i tuoi gusti, preferenze ed abitudini di consumo anche correlate ad indagini di mercato ed analisi di tipo statistico. Rientra in questa categoria qualsiasi forma di Trattamento automatizzato di Dati Personali per valutare determinati aspetti personali quali quelli riguardanti, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il rendimento professionale, la situazione economica, le preferenze personali, gli interessi, l'affidabilità, il comportamento, l'ubicazione o gli spostamenti.
- Finalità amministrative o legali: con tale termine si intende la volontà del Titolare del Trattamento di raccolta di dati necessari a gestire eventuali reclami. Tali dati potranno

essere comunicati a soggetti terzi coinvolti nella segnalazione, ad organismi di accreditamento e riconoscimento (es. Accredia).

- Finalità gestionali: con tale termine si intende la volontà del Titolare del Trattamento di raccolta di dati necessari all'accettazione della domanda ai servizi offerti; ricevere e dar riscontro all'eventuale richiesta di contatto, con invio delle informazioni da lei richieste; rispondere alla richiesta di preventivi o conferimenti di incarico; svolgimento delle abituali attività connesse all'organizzazione e gestione dei servizi secondo relativi regolamenti e schemi. Tali dati potranno essere comunicati a professionisti in qualità di auditor o esaminatori ed essere comunicati ad Accredia o al Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare.

#### **A quali soggetti potranno essere comunicati i tuoi dati personali**

I tuoi Dati Personali potranno essere comunicati a specifici soggetti considerati destinatari di tali Dati Personali. Infatti, l'articolo 4 al punto 9) del Regolamento, definisce come destinatario di un Dato Personale "la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o un altro organismo che riceve comunicazione di dati personali, che si tratti o meno di terzi".

In tale ottica, al fine di svolgere correttamente tutte le attività di Trattamento necessarie a perseguire le finalità di cui alla presente Informativa, i seguenti Destinatari potranno trovarsi nella condizione di trattare i tuoi Dati Personali:

- soggetti terzi che svolgono parte delle attività di Trattamento e/o attività connesse e strumentali alle stesse per conto del Titolare del trattamento;
- singoli individui, dipendenti e/o collaboratori del Titolare del Trattamento, a cui sono state affidate specifiche e/o più attività di Trattamento sui tuoi Dati Personali.
- Ove richiesto per legge o per prevenire o reprimere la commissione di un reato i tuoi Dati Personali potranno essere comunicati ad enti pubblici o all'autorità giudiziaria senza che questi vengano definiti come Destinatari. Infatti, a norma dell'articolo 4 al punto 9), del Regolamento, "le autorità pubbliche che possono ricevere comunicazione di Dati Personali nell'ambito di una specifica indagine conformemente al diritto dell'Unione o degli Stati membri non sono considerate Destinatari".

#### **Per quanto tempo saranno trattati i tuoi dati**

I tuoi Dati Personali saranno trattati dal Titolare del Trattamento limitatamente a quanto necessario per il perseguimento della finalità dei servizi ottenuti. In particolare, i tuoi Dati Personali saranno trattati per un periodo di tempo pari al minimo necessario, ossia fino alla cessazione dei rapporti contrattuali in essere tra te ed il Titolare del Trattamento, fatto salvo un ulteriore periodo di conservazione che nel caso delle certificazioni rilasciate sotto accreditamento sarà pari ad un ulteriore ciclo di certificazione, in caso di altra documentazione sarà pari a 2 anni.

### Quali sono i tuoi diritti

Come previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 potrai accedere ai tuoi Dati Personali, chiederne la rettifica e l'aggiornamento, se incompleti o erranei, chiederne la cancellazione qualora la raccolta sia avvenuta in violazione di una legge o regolamento, nonché opposti al Trattamento per motivi legittimi e specifici.

In particolare, ti riportiamo di seguito tutti i tuoi diritti che potrai esercitare, in qualsiasi momento, nei confronti del Titolare del Trattamento:

- Richiederci se possediamo informazioni personali sull'utente e, in tal caso, quali siano tali informazioni e perché le trattiamo/utilizziamo.
- Richiedere l'accesso alle proprie informazioni personali (comunemente nota come "richiesta di accesso ai dati"). Ciò consente di ricevere una copia delle informazioni personali dell'utente in nostro possesso e di controllarne la corretta elaborazione.
- Richiedere la correzione delle informazioni personali dell'utente in nostro possesso. Ciò consente all'utente di correggere qualsiasi informazione incompleta o inaccurata.
- Richiedere la cancellazione delle proprie informazioni personali. Ciò consente di chiederci di eliminare o rimuovere le informazioni personali laddove non ci siano validi motivi per continuare a elaborarle. L'utente ha anche il diritto di chiederci di eliminare o rimuovere le proprie informazioni personali nel caso in cui abbia esercitato il proprio diritto di opporsi al trattamento (vedi sotto).
- Opporsi al trattamento dei propri dati personali in cui si invochi un interesse legittimo (o di terzi) e ci siano elementi relativi ad una situazione specifica personale che spingano a opporsi al trattamento. L'utente ha anche il diritto di opporsi al trattamento laddove le proprie informazioni personali siano utilizzate per scopi di marketing diretto.
- Opporsi al processo decisionale automatizzato, inclusa la profilazione, che non deve essere soggetta ad alcun processo decisionale automatico da parte nostra attraverso l'utilizzo delle informazioni personali o la profilazione dell'utente.
- Richiedere la limitazione del trattamento delle proprie informazioni personali. Ciò consente di chiederci di sospendere il trattamento dei propri dati personali, ad esempio se si desidera verificarne l'accuratezza o le ragioni.
- Richiedere il trasferimento delle proprie informazioni personali in forma elettronica e strutturata all'utente o a un'altra parte (comunemente noto come diritto alla "portabilità dei dati"). Ciò consente di prelevare i propri dati in nostro possesso in un formato utilizzabile elettronicamente e di trasferirli a un'altra parte in un formato utilizzabile elettronicamente.

- **Revoca del consenso.** Nelle limitate circostanze in cui si potrebbe aver fornito il consenso alla raccolta, al trattamento e al trasferimento delle proprie informazioni personali per uno scopo specifico, si ha il diritto di revocarlo per tale trattamento specifico in qualsiasi momento. Una volta ricevuta la notifica di revoca del consenso, non elaboreremo più le informazioni dell'utente per lo scopo o le finalità originariamente concordate, se non in base a un altro fondamento legittimo.

#### **Come revocare il consenso prestato**

Come previsto dal Regolamento, qualora tu abbia prestato il tuo consenso al Trattamento dei tuoi Dati Personali per una o più finalità per le quali ti è stato richiesto, potrai, in qualsiasi momento, rettificare e aggiornarlo, completarlo o revocarlo senza pregiudicare la liceità del Trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

Le modalità di revoca del consenso sono molto semplici ed intuitive, ti basterà contattare il Titolare del Trattamento al seguente indirizzo e-mail [dpo@verigas.it](mailto:dpo@verigas.it) e/o scrivendo per raccomandata a Verigas srl via Larga 23 – Milano e/o chiamando telefonicamente il numero 0236604442.

#### **Modifiche all'informativa sulla privacy**

La nostra informativa sulla privacy può cambiare di tanto in tanto e qualsiasi modifica sarà comunicata all'utente tramite una e-mail o un avviso sul nostro sito web.