

| STATO DELLE REVISIONI |   |  |
|-----------------------|---|--|
| rev. N°               | Sintesi della Modifica                              | Data   |
| 6                     | Introduzione dettagli su gestione reclami e ricorsi | 2024-12-17   |
| 5                     | Recepimento rilievi verifica rinnovo Accredia       | 2023-06-06   |
| VERIFICA              |   | Responsabile Compliance Prodotti<br>Dott.ssa Laura Moro      |
| APPROVAZIONE          |   | Direttore Compliance e Affari Legali<br>Ing. Maria Anzilotta |

*È vietata la riproduzione totale o parziale, con qualsiasi mezzo, di questo documento senza l'autorizzazione di Kiwa Cermet Italia.*

---

**INDICE**

- 0. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
- 1. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE
- 2. REQUISITI RISPETTO AI QUALI È RICHIESTA LA VALUTAZIONE
- 3. REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DELLA LEGALITÀ
- 4. REQUISITI DI ACCESSO PER LE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE
- 5. PROCESSO DI ISPEZIONE
- 6. USO DEL RAPPORTO DI ISPEZIONE E DEL CERTIFICATO
- 7. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI
- 8. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

## 0. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento definisce i diritti e doveri, nonché la metodologia operativa che regola i rapporti tra Kiwa Cermet Italia S.p.A. (nel seguito Kiwa Cermet) e le Organizzazioni Clienti, nell'erogazione dei servizi di Ispezione.

I requisiti espressi nel presente regolamento, fanno parte integrante del contratto stipulato con Kiwa Cermet (offerta economica e *Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi* – nel seguito *Termini di Condizioni generali*). Tali requisiti, sono riferiti unicamente agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della ispezione richiesta.

È espressamente esclusa, dall'oggetto del contratto qualunque forma di consulenza al Cliente, che possa far venir meno la natura di indipendenza delle ispezioni svolte.

Il presente regolamento è disponibile anche sul sito Kiwa Cermet ([www.kiwa.it](http://www.kiwa.it)).

## 1. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE

Nella sua attività di ispezione, oltre quanto previsto nei *Termini e Condizioni Generali*, Kiwa Cermet applica i seguenti principi:

- a) Assenza di discriminazione: l'accesso ai servizi di ispezione è consentito a qualsiasi Organizzazione che ne faccia richiesta, in osservanza al presente Regolamento, senza alcuna condizione discriminatoria di natura commerciale, finanziaria o d'appartenenza a particolari associazioni.
- b) Imparzialità ed indipendenza: assicurate mediante le seguenti misure:
  - Svolgimento delle attività di ispezione assegnate a personale non avente alcun interesse nell'Organizzazione oggetto di ispezione, tenuto a osservare le regole comportamentali e di indipendenza stabilite da Kiwa Cermet; su questo punto Kiwa Cermet si impegna ad accettare eventuali segnalazioni motivate da parte del Cliente, relativamente alla sussistenza di incompatibilità di incarico, che potrebbero compromettere l'imparzialità o indipendenza di giudizio;
  - Puntuale applicazione di regole e procedure formalizzate in uso da parte di tutto il personale e consultazione periodica con appropriate parti interessate alle attività di valutazione della conformità di Kiwa Cermet;
  - Totale astensione dallo svolgimento di attività di assistenza al Cliente nella definizione e applicazione dei requisiti oggetto di ispezione.
- c) Puntuale gestione dei reclami, ricorsi e contenziosi, così come definito nel § 7 del presente Regolamento;
- d) Riservatezza: Oltre quanto regolamentato nei *Termini e Condizioni Generali*, Kiwa Cermet provvede a far sottoscrivere a tutto il personale, compresi i propri ispettori, un impegno alla riservatezza, nonché un documento nel quale il personale si impegna a trattare qualsiasi dato di cui entra in possesso nel rispetto delle disposizioni di legge sulla Privacy.
- e) Accreditazioni: Kiwa Cermet si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o revoca dell'accreditamento (in caso di servizio coperto da accreditamento); in tali casi Kiwa Cermet non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia, sospensione o revoca dell'accreditamento; nei suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con Kiwa Cermet, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

## 2. REQUISITI RISPETTO AI QUALI È RICHIESTA LA VALUTAZIONE

Kiwa Cermet eroga le attività di ispezione secondo le regole stabilite dalla normativa applicabile agli organismi di ispezione di parte terza (Tipo A): UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 (e successive rev.).

Le norme di riferimento per l'Organizzazione Cliente, rispetto alle quali viene condotta l'attività di ispezione da parte di Kiwa Cermet, sono riportate nella relativa offerta economica.

## 3. REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DELLA LEGALITÀ

La conformità legislativa attinente all'attività oggetto di ispezione sarà considerata da Kiwa Cermet un pre-requisito indispensabile per il corretto svolgimento dell'ispezione e l'eventuale rilascio del certificato di ispezione.

La conformità dell'oggetto di ispezione e/o l'eventuale rilascio del certificato di ispezione, da parte di Kiwa Cermet tuttavia, riguarda solo la conformità alla/e norma/e di riferimento, pertanto non costituisce garanzia di rispetto dei requisiti cogenti, onere di specifica pertinenza dell'Organizzazione Cliente, che rimane unica responsabile, verso se stessa e verso terzi, degli adempimenti legislativi connessi alle attività oggetto di ispezione.

A tale proposito, le attività di ispezione di Kiwa Cermet non devono essere considerate come una forma di liberatoria nei confronti delle eventuali verifiche condotte dalle Autorità Competenti.

## **4. REQUISITI DI ACCESSO PER LE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE**

### **4.1 Requisiti Generali**

L'Organizzazione, prima di intraprendere l'iter di ispezione con Kiwa Cermet, deve soddisfare i seguenti requisiti:

- Accettare le condizioni previste dal presente Regolamento.
- Garantire l'assistenza al Gruppo di ispezione di Kiwa Cermet durante tutte le attività di ispezione.
- Autorizzare l'accesso ai locali, stabilimenti, alle aree e alle informazioni necessarie per svolgere dell'ispezione.
- Designare un proprio Rappresentante come interlocutore principale del Gruppo di ispezione e far svolgere a eventuali consulenti presenti durante l'Audit il ruolo di osservatore.
- Essere responsabile dell'applicazione dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di sicurezza sul luogo di lavoro. L'Organizzazione si impegna a fornire a Kiwa Cermet un'informativa completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui è destinato ad operare il personale Kiwa Cermet e i DPI necessari per lo svolgimento dell'incarico, informando il personale di Kiwa Cermet sul loro corretto utilizzo. A tal proposito, l'Organizzazione cliente dovrà fornire al personale incaricato da Kiwa Cermet la documentazione aziendale relativa alla sicurezza sul lavoro (D.V.R., piano sicurezza, procedure, ecc.), limitatamente alle voci di interesse specifico. Allorché per tali omissioni, si verificassero infortuni o venissero contratte malattie, nessun addebito potrà essere mosso per alcuna ragione a Kiwa Cermet.
- Accettare, senza costi aggiuntivi, l'eventuale presenza di:
  - Ispettori dell'ente di accreditamento/controllo (per i servizi coperti da accreditamento), che saranno notificati da Kiwa Cermet con chiara illustrazione di ruoli. Tale presenza ha lo scopo di accertare che le modalità di ispezione adottate da Kiwa Cermet siano conformi ai requisiti per l'accreditamento;
  - Ispettori Kiwa Cermet in addestramento;
  - Ispettori Kiwa Cermet in veste di osservatori, che hanno lo scopo di effettuare attività di monitoraggio in campo sulla correttezza delle valutazioni e del servizio reso ai Clienti.

Accettare altri metodi di controllo che potranno essere adottati dall'Ente di accreditamento (per i servizi coperti da accreditamento), per verificare l'operatività di Kiwa Cermet ad es. verifiche senza preavviso presso le sedi del Cliente, richiesta di notizie ad organizzazioni o società di consulenza, o altri metodi di controllo stabiliti dall'ente di accreditamento stesso.

## **5. PROCESSO DI ISPEZIONE**

### **5.1 Requisiti Generali**

L'attività di ispezione può comprendere in generale una analisi documentale (come descritta a seguire) e una o più ispezioni in campo, in funzione del tipo di ispezione da effettuare, dell'oggetto da ispezione (e caratteristiche da verificare), delle norme di riferimento rispetto a cui effettuare l'ispezione etc.

L'iter di ispezione specifico viene dettagliato nella relativa offerta economica o in regolamenti specifici.

Kiwa Cermet comunica, con anticipo, all'Organizzazione i nominativi del Gruppo di Ispezione ed i nominativi o riferimenti ad eventuali fornitori esterni utilizzati (es. eventuali laboratori di prova utilizzati come supporto per le attività di ispezione); qualora sussistano conflitti di interesse, l'Organizzazione può chiederne la sostituzione, entro 3 giorni lavorativi dalla comunicazione ricevuta, formalizzando e motivando la richiesta.

### **5.2 Analisi documentale**

A seguito di attivazione del servizio di ispezione Kiwa Cermet richiede al Cliente l'invio dei documenti necessari alla effettuazione dell'analisi documentale (ove prevista) o all'avvio dell'iter.

L'analisi della documentazione può essere effettuata presso Kiwa Cermet o presso l'Organizzazione richiedente, in funzione dell'oggetto dell'ispezione e degli accordi stipulati tra le parti.

I documenti da analizzare sono richiamati nella singola offerta di riferimento o in regolamenti specifici e in genere comprendono la documentazione che serve a descrivere le caratteristiche dell'oggetto dell'ispezione.

In base al risultato dell'analisi documentale, il cliente è tenuto ad apportare le eventuali necessarie modifiche o integrazioni ai documenti esaminati.

Kiwa Cermet può richiedere i documenti mancanti o da modificare da sottoporre ad una nuova analisi, prima di procedere alle attività successive.

Il cliente deve mantenere per Kiwa Cermet una copia ad aggiornamento controllato dei documenti analizzati e renderla disponibile durante le attività di ispezione.

### 5.3 Attività di Ispezione

L'attività di Ispezione viene eseguita presso i luoghi dove si trovano gli oggetti da ispezionare.

L'ispezione è estesa a tutti i requisiti applicabili e a tutti gli impianti/attrezzature/servizi/siti oggetto di ispezione.

Ove previsti dei criteri di campionamento delle attività, questi saranno stabiliti da Kiwa Cermet in apposite procedure interne e/o in appositi piani di ispezione, in conformità alle normative specifiche, se esistenti.

All'inizio dell'Ispezione, viene valutata la risoluzione di eventuali rilievi notificati nella fase di analisi documentale. La mancata risoluzione di eventuali rilievi viene riportata nel rapporto di ispezione.

Gli eventuali rilievi verbalizzati a seguito dell'ispezione vengono classificati come Non conformità (NC) come definite a seguire:

*Non Conformità:* deviazione parziale o assenza totale di rispetto di requisiti di norma, riscontrata sulla base di evidenze oggettive, a seguito delle attività di ispezione.

Nel caso di Non Conformità, Kiwa non emette il Certificato di Ispezione che dichiara la conformità dell'oggetto da ispezionare alle norme di riferimento (si veda successivo § 5.5). In caso il cliente voglia ottenere il certificato di ispezione (per gli schemi che lo prevedono), deve richiedere ulteriore ispezione.

### 5.4 Metodi di ispezione

Saranno definiti nelle specifiche procedure di ispezione e/o nei singoli piani di ispezione.

### 5.5 Rilascio del Rapporto di Ispezione e del Certificato di Ispezione

Il risultato dell'ispezione è rappresentato da un rapporto di ispezione o da un certificato<sup>1</sup> di ispezione.

Il rapporto o il certificato di ispezione avranno come minimo i contenuti previsti dalla norma di riferimento degli organismi di ispezione (ISO 17020).

Per alcuni schemi di ispezione Kiwa Cermet può decidere di rilasciare sia il rapporto di ispezione che il certificato di ispezione, quando ad esempio lo prevedano specifiche norme di ispezione o lo richieda il cliente e non vi siano divieti in tal senso dalle regole dello schema ispettivo di riferimento. In tali casi il certificato di ispezione conterrà la dichiarazione di conformità all'oggetto dell'ispezione e potrà non contenere i risultati dell'ispezione, che saranno riportati nel rapporto di ispezione; tuttavia il certificato sarà univocamente correlato al relativo rapporto di ispezione in modo che entrambi (rapporto e certificato) siano riferibili l'uno all'altro.

Il dettaglio su cosa verrà consegnato al cliente come risultato dell'ispezione è riportato nell'offerta economica e/o in eventuali regolamenti specifici.

In genere il rapporto di ispezione viene consegnato dal Gruppo di Valutazione di Kiwa Cermet al termine dell'ispezione e sottoscritto dal cliente.

Per alcune tipologie di ispezione può essere necessario completare il rapporto di ispezione successivamente, in tali casi al termine dell'ispezione viene rilasciato al cliente un report di fine lavori, che il cliente deve sottoscrivere, tale report evidenzia che l'attività è stata svolta e, per alcuni schemi specifici, può riportare anche una sintesi dei rilievi emersi in funzione delle esigenze dello schema. In tali casi il Rapporto di Ispezione finale verrà inviato successivamente al cliente, a completamento della sua redazione (e approvazione da parte di Kiwa Cermet).

<sup>1</sup> Da ISO 17000 - certificato: attestazione di terza parte, relativa ad un oggetto di valutazione della conformità, ad eccezione dell'accreditamento.

Nel caso di ispezioni complesse e di lunga durata, possono essere prodotti dei rapporti di ispezione intermedi, che confluiranno in un rapporto di ispezione finale, che sarà consegnato al cliente al termine dell'ispezione o successivamente (come sopra specificato).

Il rapporto di ispezione viene sempre sottoposto ad analisi ed approvazione interna da parte di Kiwa Cermet. A seguito di tale analisi, nei casi in cui il rapporto di ispezione sia stato rilasciato al termine dell'ispezione, viene comunicata al Cliente la conferma dei contenuti del rapporto (o le eventuali modifiche) e, in caso di esito positivo dell'ispezione (assenza di NC), Kiwa Cermet consegna al Cliente il Certificato di Ispezione, per gli schemi per cui è previsto, che richiama il corrispondente rapporto di ispezione.

## **6. USO DEL RAPPORTO DI ISPEZIONE E DEL CERTIFICATO**

Il rapporto di ispezione o il certificato, possono essere utilizzati dal cliente per attestare l'attività di ispezione e i relativi risultati.

Il Cliente può utilizzare o pubblicare il Rapporto di Ispezione e/o il Certificato di Ispezione, ma solo nella loro forma integrale e senza indurre in errore circa il significato e i limiti di validità di tali documenti (es. evitando che l'attività di ispezione possa essere confusa con un'attività di certificazione).

Per l'utilizzo o riproduzione non integrale, deve essere espressamente richiesta autorizzazione preventiva a Kiwa Cermet.

Il cliente può fare riferimento al Rapporto di Ispezione o al Certificato di ispezione, nelle proprie pubblicazioni di carattere tecnico e pubblicitario, nella propria corrispondenza, ecc. Ciò alla sola condizione che ogni riferimento sia fatto in modo corretto e tale da non indurre ad errate interpretazioni; in particolare, deve risultare chiaramente che il rapporto riguarda esclusivamente l'oggetto dell'ispezione.

Il Cliente non potrà dichiarare che un impianto/prodotto/attrezzatura/sito/oggetto non sottoposto ad ispezione abbia superato le verifiche di ispezione previste, né può dichiarare di aver superato le verifiche di ispezione qualora l'attività non sia terminata con la consegna del certificato e/o conferma del rapporto di ispezione.

Kiwa Cermet non consente utilizzo di alcun marchio per le attività di ispezione.

È possibile la riproduzione (anche a colori) dei certificati o dei rapporti di ispezione rilasciati da Kiwa Cermet, purché riproducano integralmente gli originali.

Il Cliente si impegna a non far alcun utilizzo dei certificati e/o rapporti di ispezione (o a restituirli a Kiwa Cermet su richiesta), nei casi di revisioni successive per modifiche o integrazioni ai citati documenti.

## **7. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI**

### **7.1 Reclami**

L'Organizzazione può presentare reclamo documentato, avente per oggetto i suoi rapporti attinenti alle attività di ispezione con Kiwa Cermet.

Tale reclamo può scaturire da inconvenienti verificatisi nel corso dell'iter di ispezione, quali, ad esempio, ritardi nell'espletamento delle varie fasi e/o comportamenti non corretti da parte degli Ispettori dell'Organismo.

Kiwa Cermet provvede a registrare i reclami, comunicarne la presa in carico al reclamante, analizzare ed informare il reclamante in merito alle azioni intraprese entro trenta giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Inoltre, per reclami la cui gestione dovesse prolungarsi nel tempo, ogni qual volta sia possibile, Kiwa Cermet fornirà al reclamante aggiornamenti periodici sullo stato di gestione del reclamo e riscontro circa l'esito del reclamo.

Per garantire imparzialità, tutti i reclami vengono gestiti da personale non coinvolto nelle attività oggetto dei reclami stessi.

Kiwa Cermet stabilirà con il reclamante se e in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

### **7.2 Ricorsi**

Qualora il reclamante non risulti soddisfatto della risposta ricevuta, o intenda opporsi ad una decisione di Kiwa Cermet può presentare ricorso per iscritto.

Il ricorrente deve motivare le ragioni del suo ricorso e, nel caso in cui tale ricorso sia riferito ad una decisione di Kiwa Cermet (es. verbalizzazione di Non Conformità maggiore), esso va presentato a Kiwa Cermet entro un termine di 10 gg. di calendario dalla data di comunicazione della decisione.

Kiwa Cermet fornirà al ricorrente risposta scritta di ricezione del ricorso, e notificherà le eventuali azioni da intraprendere entro 30 giorni dalla data di ricevimento del ricorso. Inoltre, per ricorsi la cui gestione dovesse prolungarsi nel tempo, ogni qual volta sia possibile, Kiwa Cermet fornirà al ricorrente aggiornamenti periodici sullo stato di gestione del ricorso e riscontro circa l'esito del ricorso.

I ricorsi sono gestiti da funzioni non coinvolte nelle attività oggetto del ricorso.

Le modalità di dettaglio per la presentazione dei reclami e ricorsi sono riportate sul sito [www.kiwa.it](http://www.kiwa.it).

### **7.3 Contenziosi**

Qualsiasi controversia tra il Cliente e Kiwa Cermet, sarà gestita come previsto all'art. 18 comma 1 dei *Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi*.

## **8. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO**

Kiwa Cermet si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento il presente Regolamento. Le eventuali nuove clausole/variazioni effettuate, saranno efficaci dal momento in cui saranno comunicate al cliente per iscritto.

Il Cliente che non intenda accettare le variazioni può recedere dal contratto dandone comunicazione scritta tramite raccomandata A/R o posta certificata entro 30 giorni solari, a pena di decadenza, dal giorno successivo alla comunicazione a Kiwa Cermet.

Il recesso avrà efficacia dall'ultimo giorno lavorativo del mese di ricevimento della comunicazione da parte del cliente.