



REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO O SERVIZIO

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

INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE
3. REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DELLA LEGALITÀ
4. REQUISITI DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE
5. SOSPENSIONE, REVOCA O RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE
6. USO DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE
7. ESTENSIONE AL CAMPO DI APPLICAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE
8. CRITERI PER LA QUALIFICAZIONE DELLO STABILIMENTO - NORMA UNI 11911
9. TRASFERIMENTO DI CERTIFICAZIONI RILASCIATE DA ALTRI ORGANISMI
10. RECLAMI E RICORSI
11. MODIFICHE DELL'ORGANIZZAZIONE
12. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO
13. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

rev. n°	SINTESI DELLA MODIFICA	DATA
9	Inserimento requisiti specifici per norme ISO 13009 e UNI 11911, eliminazione requisiti su uso dei marchi e inserimento in Regolamento specifico, altre modifiche minori	2025-11-19
8	Inserite specifiche per certificazioni di prodotto	2025-01-09

Verifica:

Responsabile Compliance

Dott.ssa Alessandra Zazzera

Approvazione:

Direttore Compliance e Affari Legali

Ing. Maria Anzilotta

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento descrive il servizio, nonché la metodologia operativa che regola i rapporti tra Kiwa Cermet Italia S.p.A. (nel seguito Kiwa o Kiwa Italia per brevità) e le Organizzazioni Clienti, nell'erogazione delle attività di Certificazione di prodotto, processo, servizio.

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

La certificazione di conformità attesta che il prodotto, il processo o il servizio oggetto di certificazione è conforme ai requisiti richiamati in apposito documento normativo (o Documento Tecnico / Standard se emesso dalla Organizzazione interessata).

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

Il presente regolamento è disponibile anche sul sito Kiwa (www.kiwa.it).

2. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE

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

1. Assenza di discriminazione: l'accesso ai servizi di certificazione 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.

2. Imparzialità ed indipendenza, assicurate mediante regole e controlli formalizzati, tra cui:

Svolgimento delle attività di certificazione assegnate a personale non avente alcun interesse nell'Organizzazione oggetto di certificazione, tenuto a osservare le regole comportamentali e di indipendenza stabilite da Kiwa; su questo punto Kiwa 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. L'imparzialità viene altresì garantita grazie al coinvolgimento di appositi organi di controllo delle modalità di erogazione dei servizi Kiwa;

Puntuale applicazione di regole e procedure formalizzate in uso da parte di tutto il personale dei servizi di certificazione e consultazione periodica con appropriate parti interessate alla certificazione;

Netta separazione tra il personale che esegue le attività di audit e quello che partecipa alla decisione di certificazione;

Totale astensione dallo svolgimento di attività di assistenza nella definizione e applicazione dei requisiti per ottenere la Certificazione.

3. Puntuale gestione dei reclami e ricorsi, così come definito nel § 10 del presente Regolamento;

4. Riservatezza: oltre quanto regolamentato nei Termini e Condizioni Generali e nel Regolamento Kiwa per la Certificazione, Kiwa provvede a far sottoscrivere a tutto il personale, compresi i propri Auditor, 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.

5. Accreditationi (applicabile ai casi di certificazione coperta da accreditamento): Kiwa si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o revoca dell'accreditamento, nonché a supportare il Cliente nella fase del passaggio ad altro Organismo accreditato; in tali casi Kiwa 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, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

3. REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DELLA LEGALITÀ

La conformità legislativa attinente all'oggetto della certificazione sarà considerata da Kiwa un prerequisito indispensabile per il rilascio della certificazione.

La certificazione rilasciata da Kiwa, tuttavia, riguarda solo la conformità alla/e norma/e (o Documento Tecnico / Standard se emesso dalla Organizzazione interessata) di riferimento; pertanto, non costituisce garanzia di rispetto dei requisiti cogenti, onere di specifica pertinenza dell'Organizzazione Cliente, che rimane unica responsabile, verso sé stessa e verso terzi, degli adempimenti legislativi connessi alle attività oggetto di certificazione.

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

4. REQUISITI DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

4.1 Requisiti di accesso alla Certificazione

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

- Disporre di un sistema di certificazione che soddisfi i requisiti dello Standard di Riferimento;
- Applicare integralmente tale Sistema;
- Accettare le condizioni previste dal presente Regolamento;
- Autorizzare l'accesso ai locali, stabilimenti, alle aree e alle informazioni necessarie per svolgere l'Audit;
- Designare un proprio Rappresentante come interlocutore principale del Gruppo di Audit e far svolgere a eventuali consulenti presenti durante l'Audit il ruolo di osservatori.
- 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 un'informativa completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui è destinato ad operare il personale Kiwa e i DPI necessari per lo svolgimento dell'incarico, informando il personale di Kiwa sul loro corretto utilizzo. A tal proposito, l'Organizzazione cliente dovrà fornire al personale incaricato da Kiwa 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.
- In caso di certificazione accreditata/accreditanda: accettare, senza costi aggiuntivi, l'eventuale presenza di Valutatori dell'ente di accreditamento/controllo, in veste di osservatori, che saranno notificati da Kiwa con chiara illustrazione di ruoli. Tale presenza ha lo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da Kiwa siano conformi ai requisiti per l'accreditamento. L'Ente di Accreditamento Accredia può richiedere l'effettuazione di una visita, detta Market Surveillance Visit, presso l'Organizzazione certificata, direttamente attraverso l'uso di proprio personale. Questa eventuale visita viene comunicata dall'Ente di Accreditamento a Kiwa con 7 giorni lavorativi di preavviso. Ricevuta tale comunicazione Kiwa informerà l'Organizzazione cliente. Il piano della visita viene preparato dall'Ente di Accreditamento, che lo renderà disponibile a Kiwa, successivamente Kiwa lo invierà all'Organizzazione cliente. Qualora l'Organizzazione non conceda il proprio benestare, la validità del certificato viene sospesa, fino a quando non viene concesso il benestare alla visita, per un periodo massimo di 3 mesi. Scaduti i 3 mesi, in assenza di benestare alla visita, la certificazione viene revocata. L'Organizzazione dovrà rendere disponibile all'Ente di Accreditamento la documentazione che Kiwa ha preso a riferimento durante gli audit precedenti. La Market Surveillance Visit non sostituisce i normali audit di mantenimento della certificazione previsti dal programma degli audit. Per le modalità di svolgimento della Market Surveillance Visit si può prendere a riferimento il documento IAF ID 04 (scaricabile gratuitamente dal sito IAF: www.iaf.nu). Altri metodi di controllo potranno essere adottati dall'Ente di accreditamento Accredia, per verificare l'operatività di Kiwa ad es. verifiche senza preavviso presso le sedi dei soggetti certificati, richiesta di notizie ad organizzazioni o società di consulenza, o altri metodi di controllo stabiliti dall'ente di accreditamento stesso.

4.2 Ambiti di applicazione e possibili esclusioni per la certificazione riferita alle norme ISO 13009 e UNI 11911

Per le norme ISO 13009 e/o UNI 11911, possono richiedere la certificazione gli operatori balneari titolari di una o più concessioni per stabilimenti balneari, anche se organizzati in gruppi, purché ciascun operatore sia in possesso della propria concessione. Tra i soggetti intestatari della certificazione possono rientrare anche le organizzazioni

individuare dall'art. 45-bis del Codice della Navigazione, che gestiscono stabilimenti balneari in qualità di sub-concessionari. La certificazione potrà essere rilasciata direttamente al concessionario solo qualora quest'ultimo dimostri di aver implementato e mantenuto un sistema di controllo efficace sulle attività svolte dal sub-concessionario; in tal caso, Kiwa indicherà espressamente il subappalto nello scopo del certificato.

Per la norma ISO 11911 inoltre, la certificazione potrà essere richiesta da qualunque Organizzazione che gestisca uno stabilimento balneare e che ricada nella seguente classificazione ATECO: stabilimenti balneari (ATECO 93.29.20). La certificazione verrà rilasciata da Kiwa ad una entità giuridica. Tutti i servizi erogati dall'entità devono essere oggetto di certificazione, senza nessuna possibile esclusione.

La spiaggia libera non può essere certificata. La spiaggia libera attrezzata può essere certificata solo in riferimento alla norma ISO 13009 e la certificazione può essere richiesta dal gestore (se la gestione è stata data in appalto ad un privato) o dal Comune¹.

4.3 Avvio dell'iter di certificazione

Sulla base delle informazioni fornite dall'Organizzazione, Kiwa elabora un'Offerta per la Certificazione, indicando la Norma/e o Documento Tecnico di riferimento e il campo di applicazione della Certificazione segnalato dall'Organizzazione Cliente.

La restituzione a Kiwa dell'Offerta di Certificazione, firmata da parte dell'Organizzazione, costituisce la richiesta formale per le attività di Certificazione, nonché l'accettazione delle condizioni contrattuali ed economiche (definite dall'Offerta), delle condizioni contenute nel presente Regolamento, nel Regolamento Kiwa per la Certificazione, nonché dei Termini e Condizioni Generali (disponibili anche sul sito www.kiwa.it)².

Al ricevimento dei suddetti documenti, Kiwa esamina i dati forniti, verificando che:

- Siano stati chiaramente definiti, documentati e compresi da ambo le parti i requisiti per l'erogazione del servizio richiesto;
- Vi sia capacità da parte di Kiwa di svolgere le attività richieste;
- I dati e documenti richiesti siano stati forniti in modo completo;
- Non vi siano differenze rispetto ai dati forniti all'atto della richiesta di offerta.

In tale fase Kiwa individua i soggetti dell'Organizzazione e le articolazioni organizzative coinvolte nell'erogazione del prodotto/servizio oggetto di certificazione, presso le quali effettuare le attività di verifica finalizzata al rilascio del certificato di conformità.

L'Organizzazione richiedente deve garantire che tutti i soggetti coinvolti nell'erogazione del servizio oggetto di certificazione, siano disponibili ad accettare verifiche ispettive da parte dell'Organismo di certificazione.

Ad esito positivo del precedente esame, Kiwa assegna al Cliente un numero di commessa. In caso di esito negativo è facoltà di Kiwa richiedere tutte le integrazioni o modifiche necessarie prima del formale avvio dell'iter o comunicare l'impossibilità a tale avvio, motivandone le ragioni al Cliente.

Dopo l'avvio dell'iter, nei casi in cui si accertino, nel corso dell'erogazione del servizio, delle variazioni rispetto alle condizioni dichiarate dal Cliente (e in base alle quali è stata emessa l'offerta e stipulato il contratto), Kiwa si riserva il diritto di modificare di conseguenza le condizioni contrattuali, resta facoltà del Cliente non accettare le nuove condizioni, ma corrispondere a Kiwa il corrispettivo per le attività fino a quel punto svolte.

Kiwa comunica, con anticipo, all'Organizzazione i nominativi del Gruppo di Audit; qualora sussistano conflitti di interesse, l'Organizzazione può chiederne la sostituzione, entro 3 giorni lavorativi, formalizzando e motivando la richiesta. Resta facoltà di Kiwa decidere se le motivazioni formalizzate comportino o meno la sostituzione del team di audit.

4.4 Audit Preliminare

Nel caso in cui l'Organizzazione chieda lo svolgimento di un Audit Preliminare, che può costituire un'opzione proposta in sede di offerta (verifica facoltativa), questo può essere eseguito al fine di valutare il grado di aderenza del sistema oggetto di certificazione ai requisiti di certificazione.

¹ Con riferimento alle definizioni di spiaggia, stabilimento balneare etc. si rimanda all'Allegato 2 richiamato nella circolare tecnica di Accredia del 22-05-2025 prot. DC2025MGR040

² Kiwa comunicherà al Cliente tutte le successive eventuali modifiche ai documenti contrattuali, è responsabilità del Cliente avere sempre la versione aggiornata di tali documenti, scaricandoli dal sito internet www.kiwa.it.

I risultati dell'Audit Preliminare sono documentati, ma non sono considerati ai fini dell'iter di certificazione e al relativo rilascio del certificato; pertanto, sono espressi solo in termini di non conformità, non comportano da parte dell'Organizzazione la comunicazione a Kiwa delle azioni correttive che intende intraprendere e non sono sottoposti ad analisi per il rilascio della certificazione.

4.5 Approvazione Documento Tecnico o Standard di Prodotto/Servizio

Nel caso di certificazione di prodotto/servizio, rispetto alla quale non sia disponibile una norma emessa da ente normatore, dovrà essere prodotto un Documento Tecnico (DT) o Standard di Servizio (SS) Aziendale, che riporti i requisiti di riferimento per la certificazione.

Kiwa, procederà ad analisi e approvazione del DT o SS. L'approvazione da parte di Kiwa è elemento vincolante per la prosecuzione dell'iter di certificazione.

Il Documento Tecnico (o Standard) dovrà garantire almeno i seguenti aspetti:

- Non contenere elementi in contrasto con le vigenti prescrizioni legislative applicabili;
- Chiarire gli elementi che valorizzano il prodotto/servizio, siano essi requisiti caratteristici del prodotto/servizio, ovvero requisiti che rappresentano un'applicazione di tipo restrittivo degli obblighi derivanti dalle leggi vigenti;
- Permettere l'applicazione di un eventuale schema di certificazione volontario che favorisca il riconoscimento del valore da parte dei clienti diretti e dei clienti indiretti (parti interessate in generale).

Questi aspetti saranno oggetto di specifica valutazione da parte di Kiwa, ai fini dell'approvazione del DT e/o SS predisposto dall'Organizzazione.

4.6 Analisi della documentazione³

In funzione della tipologia di certificazione di prodotto/servizio, Kiwa può richiedere l'effettuazione di una analisi della documentazione prima delle successive attività di valutazione (aspetto che verrà chiarito nell'offerta).

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

Tra i documenti da analizzare, vi è la documentazione (Manuale e/o documenti equivalenti) che descrive come l'Organizzazione intende soddisfare i requisiti relativi al prodotto/servizio di cui si richiede la certificazione.

Per le certificazioni di processo/servizio, la documentazione dovrà contenere o richiamare i seguenti elementi:

- Identificazione e definizione del processo/servizio oggetto della certificazione;
- Identificazione dei soggetti dell'Organizzazione e di tutte le articolazioni organizzative coinvolte nella gestione del processo/servizio;
- Identificazione dei destinatari del servizio e delle esigenze e delle aspettative dei clienti e delle parti interessate;
- Identificazione ed esplicitazione delle modalità di valutazione e gestione dei rischi associati alla gestione del processo/servizio;
- Esplicitazione delle caratteristiche e dei risultati del processo/servizio;
- Definizione degli indicatori per la valutazione dei risultati del processo/servizio;
- Descrizione del sistema di misura utilizzato per la verifica dei risultati del processo/servizio;
- Esplicitazione delle risorse umane (in termini di competenze professionali), tecnologiche (in termini di adeguatezza e disponibilità all'uso) e di strutture necessarie per la gestione del processo/servizio;
- Esplicitazione delle regole (norme, procedure, protocolli) a garanzia delle caratteristiche e dei risultati del processo/servizio.

Kiwa può richiedere ulteriori documenti per la effettuazione della analisi documentale in funzione dell'oggetto della certificazione.

Le risultanze sono opportunamente documentate e prontamente comunicate all'Organizzazione Cliente.

³ Per alcuni schemi di certificazione, tale attività può essere identificata con il termine di Stadio 1.

In base al risultato, prima di poter procedere alle attività successive, il cliente è tenuto ad apportare le eventuali necessarie modifiche o integrazioni. Kiwa può richiedere evidenza dei documenti modificati, da sottoporre ad una nuova analisi, prima di procedere alle attività successive.

Il cliente deve rendere disponibile tale documentazione su richiesta, per tutto il periodo di validità del contratto di valutazione con Kiwa e durante le attività di valutazione.

4.7 Requisiti Generali degli audit

Gli audit dovranno essere effettuati presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione, pertanto in particolare nel caso delle certificazioni di servizio, l'audit deve essere effettuato in periodi in cui l'Organizzazione Cliente è operativa ed in grado di mostrare a Kiwa l'erogazione del servizio in corso d'opera (es. nel caso della certificazione degli stabilimenti balneari/spiagge la verifica si dovrà condurre necessariamente nel periodo di apertura dello stabilimento).

Ogni Audit comprende una riunione iniziale, in cui vengono condivisi: gli obiettivi, le modalità di esecuzione dell'attività, i criteri di classificazione delle non conformità con i trattamenti e le azioni correttive conseguenti e il vincolo di riservatezza a cui è subordinato il personale Kiwa; e una riunione di chiusura, in cui si comunica l'esito dell'Audit e vengono forniti i chiarimenti in merito ai risultati formalizzati nel rapporto.

Nel caso in cui, in sede di Audit, vengano riscontrati scostamenti significativi tra la realtà aziendale e quanto comunicato dall'Organizzazione, il Gruppo di Audit comunica immediatamente questo scostamento a Kiwa, al fine di decidere eventuali modifiche contrattuali con conseguenti aggiornamenti della durata degli Audit⁴.

Ogni rilievo riscontrato nel corso degli Audit è classificato come segue:

Non conformità maggiore: non conformità che pregiudica l'efficacia del prodotto/servizio e riguarda:

- Deviazione o assenza totale di conformità rispetto ad un requisito specificato, riscontrata sulla base di evidenze oggettive.
- Mancato adempimento di requisiti di legge applicabili al prodotto/servizio erogato nell'ambito dello scopo di certificazione.

Non conformità minore: non conformità che riguardi qualsiasi mancanza ai requisiti di norma, non rientrante nella casistica delle non conformità maggiori sopra descritte, o il parziale mancato rispetto di uno o più requisiti di norma e/o del contratto stipulato con Kiwa.

Più non conformità minori, inerenti a uno stesso requisito della Norma, in funzione dei contenuti e del risultato generale dell'audit possono comportare l'emissione una NC maggiore.

Non conformità minori non risolte e/o non prese in carico dall'Organizzazione possono comportare l'emissione di NC maggiore.

Elemento di Miglioramento: situazione rilevata nel corso dell'Audit che fornire spunti per un miglioramento del prodotto/servizio oggetto di certificazione.

Per la sola norma UNI 11911, la classificazione dei rilievi differisce da quella sopra indicata, ma sarà rappresentata da rilievi classificabili come segue:

Non conformità: deviazione o assenza di conformità rispetto ad un requisito di certificazione.

Elemento di Miglioramento: si rimanda alla definizione sopra espressa.

Al termine di ogni Audit, il Gruppo di Audit si riunisce per la valutazione delle evidenze registrate, la loro classificazione e la stesura del rapporto.

Nella riunione finale, il Gruppo di Audit presenta alla Direzione i risultati dell'Audit, descrivendo le eventuali Non Conformità riscontrate. Al termine della riunione, il Responsabile del Gruppo di Audit rilascia un Rapporto che descrive i risultati dell'Audit. Eventuali opinioni divergenti fra il Gruppo di Audit e l'Organizzazione, riguardo alle risultanze dell'audit, devono essere discusse e risolte dove possibile. Nel caso di eventuali opinioni divergenti non risolte l'Organizzazione può esporre eventuali riserve riguardanti i risultati dell'Audit.

4.8 Audit di Certificazione⁵

⁴ Per "scostamento significativo" si intende una differenza che comporti la variazione di durata dell'audit.

⁵ Per alcuni schemi di certificazione, tale attività può essere identificata con il termine di Stadio 2.

L'Audit di certificazione viene sempre eseguito presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione. Tale verifica è estesa a tutti i requisiti della norma o DT oggetto del presente contratto.

All'inizio della verifica viene valutata la risoluzione di eventuali criticità riscontrate nell'analisi documentale (se presente).

Al termine dell'audit, il Gruppo di Valutazione lascia una copia del rapporto di audit al cliente, che lo sottoscrive.

A fronte delle eventuali Non Conformità riscontrate, l'Organizzazione deve inviare a Kiwa, sulla apposita modulistica, la proposta relativa alle correzioni e azioni correttive stabilite (a fronte di analisi e formalizzazione delle cause che le hanno generate), con la tempistica di attuazione.

Il rapporto viene sottoposto ad analisi ed approvazione interna da parte di Kiwa, per la successiva delibera o meno di certificazione.

È possibile la riproduzione (anche a colori) dei certificati di conformità rilasciati da Kiwa Italia, purché riproducano integralmente l'originale, non è consentita la riproduzione parziale.

4.9 Decisione di certificazione

4.9.1 Requisiti generali

La pratica di certificazione non potrà essere analizzata da Kiwa ai fini della decisione di certificazione, fino a ricezione delle proposte di risoluzione e azioni correttive delle eventuali non conformità riscontrate.

In caso di rilascio del certificato, Kiwa invia una comunicazione, con allegato il certificato e comprensiva delle eventuali richieste scaturite in fase di Decisione di Certificazione.

In caso di diniego del certificato, Kiwa invierà comunicazione all'Organizzazione, che riporterà quanto stabilito in fase di Decisione di Certificazione e le relative azioni conseguenti.

Nei certificati rilasciati, Kiwa potrà indicare solo i prodotti/servizi che sono stati verificati.

Per i servizi da indicare nel certificato ISO 13009 si fa riferimento al § 6, per la norma UNI 11911 si fa riferimento ai §§ 5 e 6. Per tali norme inoltre, eventuali servizi offerti da terzi, sui quali l'operatore balneare non esercita alcun controllo diretto, non possono rientrare nel campo di applicazione della certificazione e Kiwa dovrà indicare tali esclusioni nel certificato (tale esclusione non si applica per i servizi obbligatori).

Eventuali richieste di modifica dei contenuti del certificato, devono essere inviate a Kiwa in forma scritta e prima della successiva attività di verifica utile.

L'elenco dei certificati coperti da accreditamento viene fornito su richiesta anche all'Organismo di accreditamento secondo frequenze e modalità stabilite dall'ente di accreditamento stesso.

Il periodo di validità del Certificato è di tre anni dalla data di rilascio o ultima riemissione.

4.9.2 Requisiti per il rilascio del certificato UNI 11911

Per la norma UNI 11911 il rilascio della certificazione è condizionato all'ottenimento di un grado di conformità ai requisiti di norma per come indicato nella norma stessa. In particolare Kiwa farà una valutazione di ogni singolo requisito applicabile, assegnando un punteggio da 0 a 3, secondo la seguente classificazione:

3 - conformità completa

2 - presenza di una lieve criticità che può generare in una Non Conformità, se non gestita

1 - parte del requisito non è implementato

0 - il requisito non è implementato.

Ai requisiti per i quali le possibili risposte sono Sì/No, si assegnerà il punteggio pari a tre o pari a zero.

Ai requisiti non applicabili o facoltativi (quindi non obbligatori ai fini del rilascio del certificato) non verrà assegnato alcun punteggio.

Per il rilascio del certificato, considerando che la somma di punteggi pari a 3 per tutti i requisiti della norma, rappresenta il 100% della conformità, l'Organizzazione oggetto di audit dovrà garantire quanto segue:

- in riferimento al totale del punteggio massimo ottenibile per tutti i requisiti della norma, la media dei punteggi ottenuti deve essere almeno pari al 65% del punteggio massimo ottenibile;

e

- per ogni singola macroarea (capitolo) della norma, la media dei punteggi ottenuti deve essere almeno pari al 50% del punteggio massimo ottenibile.

4.9.3 Requisiti per il rilascio del certificato in riferimento alle altre norme di prodotto/servizio

Per poter rilasciare il certificato, dovrà essere verificata la risoluzione di tutte le eventuali non conformità maggiori, secondo le modalità di valutazione stabilite da Kiwa (verifica ispettiva presso il cliente e/o attraverso evidenze documentali). Tale valutazione deve essere effettuata al massimo entro 6 mesi dalla verifica di certificazione; in caso contrario si renderà necessaria l'effettuazione di una nuova verifica di certificazione completa.

La verifica dell'attuazione e dell'efficacia delle correzioni e azioni correttive riferite a non conformità minori invece potrà essere effettuata da Kiwa in occasione dell'Audit di sorveglianza periodico successivo.

4.10 Audit di Sorveglianza

4.10.1 Requisiti generali

Gli Audit di Sorveglianza sono effettuati una volta all'anno ad eccezione delle certificazioni secondo il Regolamento (UE) 333/2011 e il Regolamento (UE) 715/2013, per cui non sono previste attività di sorveglianza, ma soltanto audit di rinnovo con frequenza triennale.

Essi vengono sempre eseguiti presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione, garantendo nel ciclo di certificazione la verifica di tutte le attività/aspetti oggetto di certificazione (per le norme ISO 13009 e UNI 11911 deve essere garantita la verifica integrale dei requisiti di governance, struttura e servizi).

Nel corso delle verifiche di sorveglianza è assicurata la valutazione della risoluzione delle non conformità emerse nelle precedenti verifiche, nonché la valutazione dell'attuazione e dell'efficacia delle conseguenti azioni correttive.

Al termine della verifica ispettiva di sorveglianza, il Gruppo di Valutazione Kiwa lascia una copia del rapporto della verifica al cliente, che la sottoscrive.

Il rapporto si intenderà confermato se entro 60 giorni di calendario non seguono ulteriori comunicazioni all'Organizzazione.

4.10.2 Requisiti per il mantenimento della certificazione

In caso di Non Conformità, l'Organizzazione deve inviare a Kiwa, entro 20 giorni lavorativi e sulla apposita modulistica, la proposta relativa alle correzioni e azioni correttive stabilite (a fronte di analisi e formalizzazione delle cause che le hanno generate), con la tempistica di attuazione.

Kiwa valuta le correzioni e le azioni correttive proposte e ne dà comunicazione, in forma scritta, all'Organizzazione.

Nel caso di non conformità maggiori, qualora l'Organizzazione non sia in grado di dimostrare la risoluzione delle non conformità maggiori, secondo le tempistiche e le modalità di valutazione stabilite da Kiwa (tramite una verifica presso l'Organizzazione o, quando possibile, attraverso evidenze documentali), la certificazione viene sospesa o nei casi più gravi revocata (rif. § 5).

Per la certificazione UNI 11911, in caso il punteggio calcolato sia inferiore ai valori minimi previsti per il rilascio della certificazione (rif. § 4.9.2), l'Organizzazione cliente dovrà definire e mettere in atto tempestivamente un piano di azioni correttive mirate al ripristino del valore minimo di certificabilità, che andrà verificata da Kiwa mediante uno specifico audit supplementare da effettuarsi secondo le tempistiche e modalità di valutazione stabilite da Kiwa. Qualora l'Organizzazione non sia in grado di ripristinare il livello minimo di conformità entro tale termine, Kiwa procederà alla sospensione o alla revoca della certificazione. Nei casi di mancato raggiungimento della soglia minima di conformità, in funzione della situazione specifica, Kiwa si riserva in ogni caso il diritto di procedere alla sospensione o revoca immediata della certificazione.

4.10 Audit di Rinnovo

Entro il terzo anno dall'Audit di Certificazione, Kiwa esegue una verifica ispettiva orientata al riesame generale del prodotto/servizio certificato, anche per quanto concerne gli aspetti documentali e l'analisi della sua efficacia. A tal fine la verifica è estesa a tutti i requisiti e a tutti i servizi oggetto del presente contratto. Essa viene sempre eseguita presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione. Le modalità di conduzione dell'audit e la gestione delle risultanze, comprese eventuali Non Conformità, sono analoghe a quelle degli audit di sorveglianza.

Nel caso in cui siano state rilevate non conformità maggiori, qualora non sia possibile verificarne la risoluzione entro la scadenza del certificato, Kiwa deciderà per la sospensione della certificazione o, nei casi più gravi, per la revoca della certificazione (cfr. § 5).

Per il rinnovo della certificazione riferita alla norma UNI 11911, le regole per il punteggio minimo da ottenere ai fini del rinnovo del certificato sono analoghe a quelle previste per il rilascio della certificazione (rif. § 4.9.2).

In caso di esito positivo, si potrà procedere con la decisione di certificazione e successivo rinnovo del certificato; mentre in caso di esito negativo, o di superamento della data di scadenza del certificato, il certificato non sarà rinnovato e all'Organizzazione sarà addebitato quanto dovuto, comprese le spese. Nel caso in cui l'Organizzazione intenda riattivare la certificazione, occorrerà iniziare un nuovo iter di certificazione, come descritto ai paragrafi precedenti del presente Regolamento.

Per le certificazioni secondo il Regolamento (UE) 333/2011 e il Regolamento (UE) 715/2013 (End of Waste) non è possibile il rinnovo della certificazione se l'Organizzazione non è in grado di fornire evidenza di svolgimento di attività afferenti al Regolamento End of Waste applicabile, nell'arco del triennio di certificazione in corso di validità.

Non è consentito lo slittamento della data della verifica di rinnovo oltre la data di scadenza del certificato. A seguito del rinnovo la validità del certificato viene confermata per un ulteriore ciclo di certificazione.

5. SOSPENSIONE, REVOCA O RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

5.1 Sospensione della Certificazione

La Certificazione può essere sospesa per le motivazioni indicate nel Regolamento generale Kiwa per la Certificazione o su richiesta dell'Organizzazione cliente.

In caso di sospensione della certificazione il periodo di sospensione non può durare oltre un anno, decorso tale periodo si dovrà procedere alla revoca della certificazione, o nei casi possibili alla riduzione della certificazione.

Durante il periodo di sospensione l'Organizzazione cliente perde il diritto di utilizzo del Marchio di Certificazione Kiwa, del certificato e viene cancellata dagli elenchi delle Organizzazioni con prodotto/servizio certificati. Le condizioni per il ripristino della certificazione sospesa (comprese le necessarie attività di audit), saranno stabilite da Kiwa in base alle motivazioni che hanno portato alla sospensione e in base alla durata della sospensione.

Kiwa si riserva il diritto di comunicare il provvedimento di sospensione agli enti di accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta.

5.2 Revoca o riduzione della certificazione

La Certificazione può essere revocata o ridotta per le motivazioni indicate nel Regolamento Kiwa per la Certificazione o su richiesta dell'Organizzazione cliente.

La riduzione della certificazione comporta l'emissione di un nuovo certificato, indicante il campo di applicazione per cui la certificazione è rimasta valida, e il ritiro del vecchio certificato. Il cliente dovrà tempestivamente adeguare tutte le forme di comunicazione e pubblicità della certificazione al nuovo campo di applicazione.

In caso di riduzione o di revoca, in base all'oggetto della certificazione (es. per certificazione di prodotti), Kiwa si riserva il diritto di richiedere all'Organizzazione la comunicazione tempestiva delle giacenze di prodotto con il marchio Kiwa; l'Organizzazione dovrà attendere disposizioni in merito.

La revoca della certificazione comporta la risoluzione automatica ex art. 1456 c.c. del contratto a cui si applica il presente regolamento, fatto salvo, in ogni caso, il risarcimento di ogni danno subito da Kiwa.

A seguito di revoca della certificazione, l'Organizzazione perde il diritto di utilizzo del Marchio di Certificazione Kiwa e viene cancellata dagli elenchi delle organizzazioni con prodotto/servizio certificati.

Kiwa comunicherà il provvedimento di revoca o riduzione all'Ente Unico di Accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta.

6. USO DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE

Il cliente con prodotto o servizio certificato può scegliere se utilizzare o meno il Marchio di certificazione concesso in uso da Kiwa Italia.

Nell'utilizzo del marchio di certificazione il cliente deve soddisfare tutte le regole applicabili indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* e nel *Regolamento per l'uso del marchio di certificazione* a cui si rimanda (www.kiwa.it).

7. ESTENSIONE AL CAMPO DI APPLICAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

L'Organizzazione può richiedere l'estensione del campo di applicazione del certificato, che può riguardare l'inserimento di nuovi servizi e/o di nuovi siti.

L'estensione richiede un audit, eseguito presso l'Organizzazione, che riguarderà gli elementi/attività oggetto di estensione.

La durata dell'audit dipende dall'estensione richiesta e potrebbe comportare la ripetizione integrale dell'iter di certificazione; l'Audit di estensione può essere organizzato in concomitanza con gli Audit di sorveglianza o rinnovo.

Le modalità di conduzione dell'audit e la gestione delle risultanze sono analoghe a quelle degli audit di sorveglianza.

In caso di esito positivo, verrà rimesso il certificato di conformità con il nuovo campo di applicazione esteso, mantenendo la data di scadenza originale.

Nessuna modifica del campo di applicazione della certificazione potrà essere discussa in sede di audit, se l'Organizzazione non ha preventivamente informato per iscritto Kiwa e in assenza di accettazione da parte di Kiwa.

8. CRITERI PER LA QUALIFICAZIONE DELLO STABILIMENTO SECONDO LA NORMA UNI 11911

Su richiesta del Cliente, Kiwa può rilasciare anche la qualificazione dello stabilimento per come richiesto dalla norma UNI 11911.

Il pre-requisito per l'ottenimento della qualificazione è l'ottenimento della certificazione accreditata.

La qualificazione dello stabilimento prevede l'assegnazione di un numero di stelle congruenti con la valutazione fatta:

- 1) Una Stella
- 2) Due Stelle
- 3) Tre Stelle
- 4) Quattro Stelle.

Per ottenere una stella lo stabilimento balneare deve ottemperare a tutti i requisiti obbligatori della norma UNI 11911.

Per ottenere un numero di stelle superiori ad una lo stabilimento balneare, oltre che ottemperare ai requisiti obbligatori, deve risultare conforme ai requisiti migliorativi aggiuntivi indicati nell'appendice E della norma, in particolare deve essere raggiunta la conformità ad almeno il 65% dei requisiti migliorativi previsti per la fascia di riferimento (a cui corrisponderà analogo numero di stelle).

In caso lo stabilimento eroghi anche 2 o più servizi accessori indicati in appendice E (nonché descritti nel capitolo 6 della norma), verrà assegnata la qualifica con le stelle raggiunte e la dizione "plus".

La dichiarazione relativa alla qualificazione dello stabilimento balneare, di cui all'Appendice E della UNI 11911, sarà allegata al certificato, ma non sarà riportato alcun logo che possa indurre a considerare che sia stata rilasciata sotto accreditamento in quanto *l'attività di qualificazione non è eseguita sotto accreditamento*.

Il numero di stelle assegnate sarà aggiornato ogni 3 anni in occasione del rinnovo del certificato.

Nel caso di sospensione o revoca del certificato, anche la qualificazione sarà automaticamente sospesa o revocata.

9. TRASFERIMENTO DI CERTIFICAZIONI RILASCIATE DA ALTRI ORGANISMI

Kiwa riconosce la validità dei certificati rilasciati da altri Organismi di Certificazione accreditati da enti riconosciuti e facenti parte del Mutuo Riconoscimento (IAF MLA Multi Lateral Agreement), salvo che il trasferimento della certificazione non sia esplicitamente vietata dalle regole dello schema di certificazione di riferimento.

Il trasferimento della certificazione avviene a seguito di richiesta esplicita dell'Organizzazione e prevede almeno la verifica di:

- motivazioni che hanno portato alla richiesta di trasferimento;
- rapporti di audit precedenti dell'Organismo di Certificazione uscente (verifica assenza di NC maggiori, assenza di audit supplementari da sostenere);
- stato di validità del certificato a cui si deve subentrare;
- sussistenza di eventuali reclami in corso e loro gestione;
- eventuali contenziosi legali con la P.A., denunce giudiziarie, azioni legali in corso (afferenti l'oggetto della certificazione).

Il trasferimento dovrà prevedere sempre l'esame della documentazione dell'Organizzazione. Kiwa si riserva il diritto di prevedere anche l'effettuazione di una visita presso l'Organizzazione qualora a seguito dell'esame della documentazione, emerga la necessità di effettuare ulteriori approfondimenti in campo.

Il trasferimento è soggetto alla Decisione di Certificazione come per i rilasci iniziali e, in caso di esito positivo, verrà riemesso il Certificato di Conformità mantenendo la storicità e scadenza del Certificato originale dell'Organismo di Certificazione uscente.

Il relativo Audit di sorveglianza / rinnovo, in funzione della fase di subentro, potrà essere eseguito solo a subentro avvenuto, rispettando la data della visita prevista dal programma di audit.

Non sussistendo i requisiti sopra indicati, la richiesta deve essere trattata come nuova certificazione.

10. RECLAMI E RICORSI

10.1 Reclami

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

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

Kiwa provvede a registrare i reclami, analizzarli ed informare il reclamante in merito alle azioni intraprese, entro trenta giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

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

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

10.2 Ricorsi

Qualora il reclamante non risulti soddisfatto della risposta ricevuta, o intenda opporsi ad una decisione di Kiwa 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 (es. verbalizzazione di Non Conformità maggiore), esso va presentato a Kiwa entro un termine di 10 gg. di calendario dalla data di comunicazione della decisione.

Kiwa fornirà al ricorrente risposta scritta e notificherà le eventuali azioni da intraprendere entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del ricorso.

Per garantire imparzialità 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.

11. MODIFICHE DELL'ORGANIZZAZIONE

L'Organizzazione certificata deve informare tempestivamente Kiwa per iscritto nel caso di modifiche come quelle indicate al punto 5.2 del Regolamento Kiwa per la Certificazione, compreso il sito/i, il campo di applicazione, la documentazione, modifiche significative dei prodotti/processi e/o del numero di personale coinvolto.

A fronte di tali modifiche Kiwa valuterà le azioni conseguenti (quali: la necessità di effettuare un Audit supplementare, eventualmente accompagnato da una revisione del certificato, o di avviare un nuovo iter di certificazione).

L'Organizzazione è inoltre tenuta ad informare tempestivamente Kiwa di eventi eccezionali, procedimenti giudiziari e/o amministrativi, incidenti, casi di emergenza occorsi, o non conformità legislative.

La non osservanza di tali condizioni può comportare la sospensione, o nei casi più gravi la revoca, della certificazione.

12. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO

Kiwa può recedere liberamente dal presente contratto dandone comunicazione scritta all'Organizzazione cliente con un preavviso di sei mesi rispetto alla data di efficacia del recesso. Il recesso da parte di Kiwa comporta la revoca della certificazione emessa. L'Organizzazione è comunque tenuta a corrispondere a Kiwa gli importi dovuti per le prestazioni ricevute durante il periodo di preavviso, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.

In caso l'Organizzazione voglia recedere dal contratto, il recesso unilaterale durante il periodo di validità della Certificazione, prevede il rispetto dei tempi di preavviso previsti nei Termini e Condizioni Generali e nel Regolamento Kiwa per la Certificazione.

Per preavviso inferiore a tre mesi per preavviso inferiore a tre mesi rispetto all'Audit scadenziato e superiori alle due settimane, il Cliente dovrà provvedere al pagamento del 50% dell'importo relativo alla quota prevista per la successiva attività prevista da contratto. Per periodi di preavviso inferiori alle due settimane vale quanto indicato nei Termini e Condizioni Generali.

La richiesta di recesso deve essere trasmessa per iscritto a Kiwa su carta intestata dell'Organizzazione, a firma del legale rappresentante e con timbro dell'Organizzazione ed inviata a Kiwa tramite Posta Certificata o Raccomandata A/R.

In caso di chiusura del contratto, Kiwa provvederà ad emettere fattura, in relazione alle spese di chiusura della pratica di certificazione, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.

13. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

Kiwa 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.

L'Organizzazione 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.

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